RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Office québécois de la langue française

2011-2012

Incluant le rapport d'activités de la Commission de toponymie

Le français **partout** au Québec

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Office québécois de la langue française

2011-2012

Incluant le rapport d'activités de la Commission de toponymie

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
Sans frais : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0333
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office.
Dépôt légal – 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN Version imprimée : 978-2-550-65796-5
ISBN Version électronique : 978-2-550-65797-2

ISSN Version imprimée : 1708-2447
ISSN Version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2012
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

100 %
BIOGAZ
FSC

Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut le rapport d'activités de la Commission de toponymie.

Ces rapports rendent notamment compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs établis dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 ainsi que dans les déclarations de services aux citoyens de chacun des deux organismes. Le présent document contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'Office et la Commission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
et ministre responsable de la Charte de la langue française,

Diane De Courcy

Québec, novembre 2012

Madame Diane De Courcy
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et
ministre responsable de la Charte de la langue française
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, 4e étage
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, qui intègre le bilan des activités de la Commission de toponymie. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport présente les résultats obtenus par l'Office et par la Commission au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014, des engagements énoncés par l'un et l'autre dans leur déclaration de services aux citoyens, et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles ils sont assujettis.

Je profite du dépôt de ce rapport pour remercier les membres de l'Office et de la Commission de toponymie ainsi que les membres du Comité de suivi de la situation linguistique et du Comité d'officialisation linguistique pour leur précieux apport à nos travaux. Je tiens également à rendre hommage aux cadres et au personnel, qui n'ont ménagé aucun effort pour atteindre les objectifs fixés. Finalement, il m'importe de souligner l'importante contribution de nos partenaires du monde des affaires et du monde syndical, ainsi que des milieux gouvernemental, universitaire et associatif qui, chacun à leur façon, participent activement à faire du français la langue commune de la société québécoise.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,
Louise Marchand, avocate

Montréal, novembre 2012

Table des matières
Office québécois de la langue française

Déclaration de la présidente-directrice générale 12
Rapport de la vérificatrice interne 13
Message de la présidente-directrice générale 14
Membres de l'Office 19

1 OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Mission 25
Contexte 25
Clientèles et mandats 26
Services, publications et outils 26
Organisation 27
Corps administratif 27
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes 28
Direction générale des services linguistiques 28
Direction générale des services à la gestion et des communications 28
Direction de la recherche et de l'évaluation 29
Commission de toponymie 29
Ressources humaines 30
Développement des personnes 30
Dotation et mobilité 31
Embauche, représentativité et résultats comparatifs 32
Programme d'aide aux employés 38
Relations du travail 38
Santé et sécurité au travail 38
Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail 38
Ressources financières et matérielles 39
Ressources financières 39
Ressources matérielles 41
Organigramme de l'Office au 31 mars 2012 41
Ressources informationnelles 41
Technologies de l'information 41
Ressources documentaires 43

2 CADRE DE GESTION

Philosophie de gestion 47
Principes 47
Éléments constitutifs 47
Déclaration de valeurs 49
Orientations stratégiques 50
Suivi de gestion 51
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office 51

Table des matières
Office québécois de la langue française

3 RÉALISATIONS DE L'OFFICE PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Sommaire des résultats 2011-2012 55

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public 61

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois 61

Objectif 1.1.1 62

Objectif 1.1.2 66

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises 68

Objectif 1.2.1 70

Objectif 1.2.2 71

Objectif 1.2.3 72

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration 74

Objectif 1.3.1 75

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte 76

Objectif 1.4.1 76

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 78

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française 78

Objectif 2.1.1 78

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français 78

Objectif 2.2.1 79

Objectif 2.2.2 79

Objectif 2.2.3 80

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec 81

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec 81

Objectif 3.1.1 81

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique 82

Objectif 3.2.2 82

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 83

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise 83

Objectif 4.1.1 83

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 85

Objectif 4.2.1 85

Objectif 4.2.2 86

Objectif 4.2.3 87

Table des matières
Office québécois de la langue française

ORIENTATION STRATÉGIQUE 5

Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation 90
Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes 90
Objectif 5.1.1 90
Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français 90
Objectif 5.2.1 91
Objectif 5.2.2 91
Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs 91
Objectif 5.3.1 91
Objectif 5.3.2 92
Objectif 5.3.3 92

4 **RÉALISATIONS DE L'OFFICE PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Résultats 95

5 **APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES**

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français 99
Accès à l'information et protection des renseignements personnels 101
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 102
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications 102
Politique linguistique de l'Office et de la Commission 103
Égalité entre les hommes et les femmes 103
Politique de financement des services publics 104
Bonis au rendement accordés en 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011 104
Développement durable (DD) 105

ANNEXES

Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) 115
Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises 117
Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2012 119

Table des matières
Office québécois de la langue française

LISTE DES TABLEAUX

1 Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité 30

2 Évolution des dépenses en formation 31

3 Jours de formation selon les catégories d'emploi 31

4 Effectif autorisé par unité administrative et par catégorie d'emploi (au 31 mars 2012) 32

5 L'effectif en poste au 31 mars 33

6 L'effectif utilisé au 31 mars 33

7 Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent 33

8 Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2011-2012) 34

9 Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2011-2012) 35

10 Taux d'embauche globaux des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2009-2012) 35

11 Taux de représentativité des membres des groupes cibles selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2012) 36

12 Taux de représentativité des membres des groupes cibles (au 31 mars) 36

13 Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2011-2012) 37

14 Taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2012) 37

15 Tableau comparatif des dépenses 2010-2011 et 2011-2012 39

16 Dépenses par secteur d'activité ou par orientation stratégique 40

17 Évolution des dépenses 40

18 Débours planifiés et réels en ressources informationnelles en 2011-2012 42

19 Nombre de projets en ressources informationnelles en 2011-2012 42

20 Nombre et pourcentage d'entreprises, selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2002-2003 à 2011-2012) 69

21 Pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2007-2008 à 2011-2012) 74

22 Nombre d'organismes de l'Administration non certifiés qui ont obtenu un certificat de conformité au cours de l'exercice (Ensemble du Québec, 31 mars 2012) 75

Table des matières de la Commission de toponymie

Message de la présidente 4
Membres de la Commission 6
Faits saillants de 2011-2012 8
Quelques chiffres 9

1 **COMMISSION DE TOPONYMIE**

Mission et mandats 13
Contexte 14
Clientèles 15
Services, publications et outils 16
Organisation 16
Organigramme de la Commission au 31 mars 2012 17

2 **RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014**

Sommaire des résultats 2011-2012 21

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 23
Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique 23
Objectif 2.3.1 23
Objectif 2.3.2 25
Objectif 2.3.3 26

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 26
Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 26
Objectif 4.2.3 26
Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique 27
Objectif 4.3.1 27
Objectif 4.3.2 28

3 **RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Résultats 31

Déclaration de la présidente-directrice générale

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats et les valeurs de l'organisme;
- présenter les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente-directrice générale,
Louise Marchand, avocate

Montréal, novembre 2012

Rapport de la vérificatrice interne

Madame Louise Marchand
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, je me suis assurée que le contenu du rapport annuel, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2012, était validé.

Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion ainsi que les résultats présentés relativement aux objectifs du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 sont cohérents et corroborés par d'autres sources. L'examen a consisté à recueillir des renseignements, à effectuer des analyses, à réviser les calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter des données fournies.

L'analyse ainsi faite me permet de conclure que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de l'Office ainsi que les explications connexes me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, mes salutations distinguées.

La vérificatrice interne,
Micheline Ostoj

Montréal, novembre 2012

Message de la présidente-directrice générale

La langue est le fondement même d'un peuple, ce par quoi il se reconnaît et il est reconnu, qui s'enracine dans son être et lui permet d'exprimer son identité.
Camille Laurin

Gravée sur le monument en son hommage inauguré, en juin 2011, dans le parc adjacent aux bureaux de l'Office à Montréal, cette pensée célèbre du « père de la Charte de la langue française » m'a accompagnée et inspirée tout au long de ma première année à la barre de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie. Elle exprime en effet la légitimité des actions que ces deux organismes accomplissent jour après jour, et la noblesse de leurs missions. Aussi est-ce avec une grande fierté qu'à titre de dirigeante de l'Office et de la Commission, je signe ce bilan de nos réalisations respectives pour l'année 2011-2012.

D'entrée de jeu, je tiens à exprimer ma gratitude à l'endroit des membres de l'Office, du Comité de suivi de la situation linguistique et du Comité d'officialisation linguistique, dont l'écoute, la capacité d'analyse et la réflexion enrichissent nos travaux. Je les remercie également de leur solidarité et me réjouis de travailler en collégialité avec elles et eux pour définir les orientations qui doivent guider l'Office. Je tiens aussi à remercier la direction et le personnel de l'Office qui, soutenus par une foi inébranlable dans la cause de la langue française, ont fait preuve tout au long de l'année d'un enthousiasme toujours renouvelé, de professionnalisme et de rigueur, ne ménageant aucun effort pour atteindre les nombreux objectifs que nous nous sommes fixés.

Cinquante ans d'action et de passion

L'année s'est amorcée sur une date hautement symbolique, puisque le 1er avril 2011 a marqué le cinquantième anniversaire de la création de l'Office québécois de la langue française. Conscients de l'obligation de mémoire que nous avons à l'égard de la collectivité, nous avons exposé dans des chroniques Web hebdomadaires les faits marquants de notre histoire. Ce retour dans le passé nous a permis de mesurer le chemin parcouru, les difficultés qui l'ont jalonné et ce qu'il a fallu de détermination et de créativité pour y avancer. L'exercice a aussi révélé la richesse et l'étendue de l'œuvre pionnière de l'Office dans les deux volets essentiels de sa mission : l'enrichissement de la langue française et la généralisation de son usage dans toutes les sphères de la société québécoise.

Un engagement renouvelé

L'Office a toujours pu compter sur la précieuse collaboration de nombreux partenaires de tous les milieux pour mener à bien sa mission. Aujourd'hui, il réitère son engagement de continuer à créer des liens avec divers acteurs, de faire connaître la mission ainsi que les produits et services de l'Office et de la Commission, de faire comprendre les lois qui les régissent, mais surtout de véhiculer le message de service, d'ouverture et de transparence qui a toujours été nôtre, pour les clientèles cibles et pour l'ensemble des citoyens.

Message de la présidente-directrice générale

Poursuite et intensification de la visibilité des deux organismes

Soucieux de bien informer le public sur les nombreux sujets d'importance qui ont fait les manchettes tout au long de l'année, tels l'affichage des marques de commerce utilisées comme noms d'entreprise, les plaintes concernant de possibles dérogations à la Charte de la langue française, les ententes particulières ou les données démolinguistiques, la présidente-directrice générale et le porte-parole de l'Office ont répondu à plus de 300 demandes d'entrevues. Ce nombre important d'interventions médiatiques, le double par rapport à l'année précédente, a également permis de mieux faire comprendre les lois qui régissent l'Office et la Commission et de fournir des réponses aux citoyens.

Certains de ces dossiers nous ont amenés à rencontrer individuellement les dirigeants des entreprises en cause et d'autres ont requis que nous entreprenions une démarche plus globale. Dans tous les cas, l'Office a toujours été disponible pour que les entreprises et les citoyens soient en mesure de comprendre la loi et l'interprétation que nous en faisons.

Nous avons également tenu une vingtaine d'activités, notamment des rencontres d'information sur la mission de nos organismes et sur différents dossiers conjoncturels, des présentations et des allocutions, avec des partenaires et des associations. De plus, nous avons présenté les travaux de l'Office et la Charte de la langue française à des groupes de visiteurs étrangers et à des entreprises, dont quelques multinationales qui désiraient venir faire des affaires au Québec.

Une approche proactive

Dans le cadre des pouvoirs dévolus par la loi, les membres de l'Office ont résolu, en décembre, de déléguer à la présidente-directrice générale le pouvoir général d'agir et de mandater le Service du traitement des plaintes afin qu'il puisse effectuer des enquêtes et des inspections relativement à certains cas allégués de contravention à la Charte de la langue française qui n'ont pas fait l'objet d'une plainte à l'Office et procéder à une vérification systématique de la conformité à la Charte des entreprises de certains quartiers de Montréal. Cette mesure devrait assurer une meilleure application de la Charte et, partant, une meilleure présence du français, notamment dans le centre-ville de Montréal.

La campagne sur l'affichage des noms d'entreprise

Préoccupé par la recrudescence d'une pratique qui contrevient aux dispositions de la Charte, le nombre croissant de plaintes et l'importance de l'enjeu, l'Office a lancé à l'automne une vaste campagne de sensibilisation portant sur l'affichage, à titre de noms d'entreprise, de marques de commerce qui sont des expressions tirées d'une autre langue que le français. Cette campagne de communication, qui comportait un volet de publicité télévisuelle et Web, a rappelé aux entreprises et à la population que ces marques de commerce doivent au minimum être accompagnées d'une expression ou d'un nom descriptifs en français.

Le travail de conception et de réalisation, de même que le suivi des relations publiques et médiatiques, a nécessité les efforts soutenus de plusieurs personnes. Nous avons donc requis des conseils externes,

Message de la présidente-directrice générale

cherché des appuis et des relayeurs. Nous avons également rencontré des opposants à cette approche, mais il nous est apparu important de bien faire comprendre notre point de vue et de maintenir le cap. Dans le contexte de ce dossier prioritaire très stratégique, nous avons rencontré, individuellement, de grandes entreprises, dont certaines sont déjà établies au Québec depuis plusieurs années, et d'autres qui ont entrepris une démarche pour s'y installer. Nous avons offert nos services et tout mis en branle pour les soutenir dans leurs efforts pour se conformer à la loi.

Une philosophie d'action fructueuse

Si le processus de francisation des entreprises est maintenant bien établi, les défis que posent aujourd'hui la mondialisation et l'omniprésence des technologies de l'information ont accru la complexité de notre mission. Nous avons su nous y adapter en appliquant les principes d'intervention qui sont les nôtres : souplesse dans l'approche, rigueur dans l'application de la loi. Ainsi, au terme de l'exercice 2011-2012, 85,2 % des entreprises de cinquante employés ou plus détenaient leur certificat de francisation, taux le plus élevé jamais enregistré.

L'Office doit également assurer le respect de la Charte et traiter les plaintes que le public lui transmet. À cet égard, notre philosophie d'action a elle aussi porté ses fruits. En témoignent les résultats des interventions que nous avons menées lorsqu'une dérogation potentielle à la Charte nous a été signalée. Ainsi, 98 % des dossiers de plaintes traités par l'Office se sont réglés sans renvoi au Directeur des poursuites criminelles et pénales du Québec.

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, nous avons effectué, en collaboration avec le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique, une présentation des règles applicables aux membres du groupe des grands organismes. Nous avons par ailleurs rencontré près de 300 mandataires de 90 ministères et organismes lors de sessions d'information. En ce qui concerne les dossiers plus délicats, nous avons rencontré le sous-ministre du ministère de la Santé et des Services sociaux et le sous-ministre de la Justice.

La Stratégie commune pour Montréal

Compte tenu de l'importance stratégique de ce dossier, l'Office a décidé de s'y investir résolument. Dès mai, nous nous sommes joints au comité de suivi et, en juin, nous avons participé à la réunion de bilan annuel. À cet égard, nous avons surtout mis en place des mécanismes pour que les membres de l'équipe s'engagent dans une action qui porte des fruits. À la faveur de la révision des normes des programmes de soutien aux associations et aux TIC, nous avons élargi les possibilités pour inciter un plus grand nombre d'entreprises à s'engager dans une démarche de francisation volontaire. Avec l'appui du Secrétariat à la politique linguistique, nous avons mis sur pied une équipe commune pour accompagner les agents de

francisation. Le travail se poursuit dans cette veine avec les autres partenaires. Nous avons également collaboré avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à la campagne publicitaire « Ici, on gagne à parler français ».

Publication des études démolinguistiques

Conformément à son mandat qui consiste à assurer le suivi de la situation linguistique du Québec, l'Office a déposé, en septembre, cinq études qui analysent les liens entre les données démographiques et linguistiques de la population. Ces études, qui ont démontré le maintien de grandes tendances, mais aussi l'apparition de nouvelles pratiques linguistiques, fournissent des indicateurs essentiels à la poursuite de notre mandat de suivi de la situation linguistique.

Des alliances et partenariats essentiels

La mission d'enrichir le français et d'en faire la langue commune de la société québécoise est une œuvre collective à laquelle doit s'associer tout le corps social – individus, entreprises et regroupements. Au cours de l'année, nous avons ainsi noué des partenariats avec plusieurs acteurs socioéconomiques, notamment la Fédération des chambres de commerce du Québec, le Conseil du patronat du Québec et le Conseil québécois du commerce de détail. Nous avons également poursuivi nos travaux avec des alliés de plus longue date, tels la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec et l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec. Pour mieux faire comprendre nos interventions, nous avons également rencontré certains groupes qui militent publiquement pour la promotion du français, comme la Société Saint-Jean-Baptiste, le mouvement Impératif français et l'Association pour le soutien et l'usage de la langue française. La pratique terminologique elle-même repose souvent sur le partage des savoirs, comme en fait foi la mise en ligne du Vocabulaire du développement durable. Ce document électronique portant sur un sujet éminemment actuel a été réalisé par l'Office en étroite collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ainsi qu'avec le Bureau de normalisation du Québec.

Le Réseau panlatin de terminologie (REALITER) compte aussi parmi nos fidèles partenaires et, en collaboration avec la Faculté des lettres de l'Université Laval, nous avons été l'hôte d'une rencontre de trois jours destinée aux spécialistes de la discipline.

De concert avec le Secrétariat à la politique linguistique et le Conseil supérieur de la langue française, les deux grands organismes avec lesquels nous partageons la responsabilité du dossier linguistique, nous avons en outre poursuivi nos travaux avec les membres du réseau OPALE. Ce regroupement, qui fédère les organismes francophones d'aménagement et de politique linguistiques, a tenu à l'automne un colloque qui portait sur la régulation de la langue et les nouvelles pratiques linguistiques.

Des rencontres ont également eu lieu avec les représentants de l'Office des professions du Québec, du Conseil interprofessionnel du Québec et divers ordres professionnels afin que tous puissent échanger sur la révision de l'examen de français en vue de l'admission à un ordre professionnel. Nous souhaitons en

Message de la présidente-directrice générale

effet travailler de concert et nous entendre sur les meilleures façons d'aider les candidats et candidates à l'exercice d'une profession à bien se préparer pour réussir l'examen afin qu'ils obtiennent leur permis permanent d'exercer et de travailler en français.

Enfin, la Francofête, célébration du français et de la francophonie, nous donne l'occasion de saluer les efforts déployés par les entreprises, l'Administration et les individus dans la promotion et l'usage de la langue française. Outre les Mérites attribués à diverses organisations et les prix Francopub, qui récompensent des réalisations publicitaires, nous avons décerné le Mérite du français dans la culture au cinéaste Philippe Falardeau, tandis que le prestigieux prix Camille-Laurin a couronné l'œuvre du poète Gilles Vigneault. Au cours de l'exercice précédent, nous nous sommes attaqués avec détermination aux défis que posent les mandats dévolus à l'Office et à la Commission. Avec le soutien indéfectible du personnel et des membres, j'entreprends l'année qui vient avec autant de bonheur, d'enthousiasme et évidemment de projets et je m'engage, à titre de dirigeante de ces deux organismes, à poursuivre résolument l'accomplissement de cette mission, toujours avec la même rigueur, au bénéfice des citoyens et citoyennes du Québec.

La présidente-directrice générale,
Louise Marchand, avocate

Membres de l'Office

L'Office est composé de huit membres. Le gouvernement y nomme un président-directeur général et six personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans. Le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent sans droit de vote.

Le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Il préside les réunions et a voix prépondérante en cas de partage des décisions. Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Office a tenu huit réunions.

M^me^ Louise Marchand est membre et présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française ainsi que membre et présidente de la Commission de toponymie depuis 2011. Avocate de formation et membre du Barreau du Québec, elle a acquis une vaste expérience de l'administration publique à titre de gestionnaire de haute direction, en plus d'avoir été active tant dans le domaine des communications que dans celui des relations du travail. Elle a notamment été présidente de la Commission de l'équité salariale après avoir été commissaire pour cette même organisation, vice-présidente de la coordination des politiques à la Fédération des chambres de commerce du Québec et directrice de la recherche sociopolitique et des relations du travail au Conseil du patronat du Québec.

M. Gordon Bernstein est membre depuis 2011. Il a fait des études en arts à l'Université McGill. Depuis 1995, il est vice-président de Bernstein Delambre. Il a auparavant été président de Vêtements Continental ltée. Il a également été président fondateur de la Société de développement du boulevard Saint-Laurent de 2000 à 2011 après avoir été membre bénévole, pendant plus de vingt ans, de l'association des marchands Village international du boulevard Saint-Laurent.

M. Daniel Boyer est membre depuis 2011. Titulaire d'un baccalauréat en éducation physique et d'un certificat en relations industrielles de l'Université de Montréal, il est secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) depuis 2010. Au sein de cette même Fédération, dont il est membre depuis 1978, il a tour à tour été vice-président et président de son syndicat local, conseiller au Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298, avant d'en devenir secrétaire général en 1999 et président, en octobre 2007.

Membres de l'Office

Photo : Rémy Boyer

M^me^ Monique C. Cormier est membre et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis 2002. Titulaire d'un doctorat en traduction de l'université Paris III-Sorbonne nouvelle, d'une maîtrise et d'un baccalauréat en traduction de l'Université de Montréal, elle est directrice du Département de linguistique et de traduction de cette même université. Professeure titulaire, elle se consacre à des travaux de recherche qui portent sur l'histoire des dictionnaires, en particulier les ouvrages bilingues français-anglais des XVII^e^ et XVIII^e^ siècles.

M. Gilles Dulude est membre depuis 1999. Diplômé en relations industrielles de l'Université de Montréal et en management de l'Université Western Ontario, il possède plus de trente années d'expérience en gestion des ressources humaines, des communications, de la stratégie du changement et de l'amélioration de la productivité. Depuis avril 1999, il dirige une équipe de consultants en ressources humaines au sein de Synergroupe, service-conseil en ressources humaines.

M^me^ Marie Gendron est membre depuis 2005. Bachelière ès arts de l'Université Bishop's, elle est spécialiste des communications et du marketing. Au fil du temps, elle a occupé différents postes : analyste au ministère du Conseil exécutif, directrice des communications et du marketing chez Bell Canada, directrice des relations publiques à la Société Radio-Canada et vice-présidente aux communications et au marketing à l'Agence métropolitaine de transport, pour n'en nommer que quelques-uns. Elle est aujourd'hui directrice générale, Opération sociétale, pour la Fondation Lucie et André Chagnon.

M. Jacques Gosselin est membre depuis 2009. Il possède un doctorat, une maîtrise et un baccalauréat en droit ainsi qu'un baccalauréat en architecture de l'Université Laval. Il est sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique depuis août 2009. Membre de la fonction publique québécoise depuis une vingtaine d'années, il a notamment travaillé au Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes, au ministère de la Justice ainsi qu'au Secrétariat à la politique linguistique.

Membres de l'Office

M. Éric Nadeau est secrétaire de l'Office depuis 2005. Membre du Barreau du Québec depuis 1995, il agit à titre de conseiller juridique à l'Office depuis 1999.

M. Marc Termote est membre et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis 2009. Titulaire d'un doctorat en droit et d'un doctorat en sciences économiques de l'Université de Louvain ainsi que d'une maîtrise en sciences régionales de l'Université de Pennsylvanie, il est professeur honoraire à l'Institut national de la recherche scientifique et professeur associé à l'Université de Montréal. Ses champs de recherche privilégiés sont la démographie urbaine et régionale, les migrations internes et internationales, la démolinguistique et les prévisions démographiques.

Office québécois
de la langue française

1 Office québécois de la langue française

1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en régissent l'application. L'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises. Il est également chargé d'assurer le respect de la loi. Enfin, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au ministre au moins tous les cinq ans.

L'Office veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il aide à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il peut aussi prendre toutes les mesures utiles pour assurer la promotion du français. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir leurs observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français, se doter de programmes de production, de diffusion et d'assistance termino-linguistiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi et peut conclure des ententes ou participer à des projets communs avec toute personne ou tout organisme.

1.2 Contexte

Différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels influencent les actions de l'Office. Parlé par une vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, le français continue de faire l'objet de nombreuses pressions, y compris au Québec. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et le faible taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 ont été confirmés par le recensement de 2006 et doivent désormais être considérés comme des tendances lourdes affectant le statut du français. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail, dans les activités économiques et commerciales, ainsi que des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française.

L'organisme ressemble, en général, à l'ensemble de l'appareil gouvernemental, notamment en ce qui a trait au vieillissement de son personnel. Il s'en distingue cependant par son mandat particulier d'application de la loi visant à franciser le Québec. Aussi, afin de se donner les moyens de poursuivre sa mission et de

1 Office québécois de la langue française

remplir adéquatement les mandats qui lui sont confiés, l'Office a élaboré certaines mesures administratives pour assurer la relève des personnes qui quittent l'organisme. Il s'emploie également à renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi efficace de la francisation des entreprises, des ministères et des organismes et à adapter la plateforme logicielle du *Grand dictionnaire terminologique* aux nouvelles réalités technologiques et aux besoins des usagers et des partenaires.

1.3 Clientèles et mandats

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécois et des Québécoises, plus particulièrement les travailleurs et les consommateurs, et se résument ainsi :

- veiller au respect de la Charte, en ce qui a trait aussi bien à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;
- assurer la francisation des milieux de travail;
- offrir à la population québécoise des outils terminologiques et linguistiques adéquats, afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui concerne l'usage, la maîtrise et la qualité de la langue française, ainsi que les comportements et les attitudes des différents groupes linguistiques;
- reconnaître des organismes en vertu de l'article 29.1 de la Charte et approuver les plans de services en français de même que les critères et les modalités de vérification de la connaissance du français de ces organismes;
- vérifier la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels et statuer sur le renouvellement des permis temporaires qui leur sont délivrés, le cas échéant;
- exercer sur demande le rôle de médiateur concernant l'exigence faite par un employeur de connaître une autre langue que la langue officielle pour avoir accès à un emploi ou à un poste.

1.4 Services, publications et outils

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant notamment les services, les publications et les outils suivants :

- des capsules d'information sur la Charte diffusées par l'entremise de son service de renseignements généraux et de son site Web;

1 Office québécois de la langue française

- de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information et des communications;
- des programmes d'aide financière à l'intention des entreprises comptant entre 11 et 99 employés, des associations ainsi que des trois grandes centrales syndicales;
- un service d'évaluation de la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels;
- des services et des outils terminolinguistiques, tels que des consultations terminologiques et linguistiques personnalisées, *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique;
- des publications, dont *Le français au bureau* et *Avoir bon genre à l'écrit*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques;
- des études permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- des bibliothèques où les collections sont mises à la disposition du personnel et du grand public.

1.5 Organisation

Ainsi que le prévoit l'article 165 de la Charte, l'Office se compose de huit membres, dont la présidente-directrice générale. Les membres exercent les responsabilités qui leur sont dévolues par la loi en ce qui a trait à la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, à l'officialisation linguistique ainsi qu'au suivi de la situation linguistique.

Pour s'acquitter de ses mandats d'officialisation et de suivi de la situation linguistique, l'Office s'appuie sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de trois directions générales : la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes, la Direction générale des services linguistiques et la Direction générale des services à la gestion et des communications. La Direction de la recherche et de l'évaluation complète le tout.

Par ailleurs, ainsi que le prévoit l'article 122 de la Charte, la Commission de toponymie est instituée et rattachée administrativement à l'Office. La Commission est composée de sept membres, dont un président, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans. La Commission est donc autonome en ce qui a trait à la réalisation de sa mission (voir le rapport annuel d'activités présenté à la fin de ce document), mais l'Office lui fournit tous les services administratifs nécessaires à son fonctionnement et en rend compte dans le présent rapport.

1 Office québécois de la langue française

1.6.1 Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes

Cette direction générale remplit un double mandat. D'une part, elle doit assurer et maintenir la francisation des milieux de travail, qu'il s'agisse des entreprises de 50 employés ou plus ou des organismes de l'Administration, et ce, conformément aux dispositions de la Charte, des règlements y afférents et des différentes politiques-cadres. À cette fin, notamment, elle développe et fournit de l'expertise en matière de francisation des technologies de l'information et des communications. Elle réalise aussi des interventions particulières visant à franciser les produits offerts aux consommateurs.

D'autre part, elle veille au respect de la Charte qui fait du français la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires au Québec et traite donc les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

Enfin, elle voit à coordonner les mesures issues des stratégies gouvernementales en matière de francisation concernant les champs d'intervention de l'Office et, à ce titre, doit notamment développer des stratégies en vue de soutenir la francisation des entreprises de moins de 50 employés.

Pour s'acquitter de ces responsabilités, la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes offre des services-conseils à partir des bureaux de l'Office à Montréal et à Québec, et de six autres bureaux en région (Rimouski, Saguenay, Trois-Rivières, Sherbrooke, Rouyn-Noranda et Gatineau).

1.6.2 Direction générale des services linguistiques

Cette direction générale assume la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance terminolinguistiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec.

Ainsi, elle assure la mise à jour et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique*, qui constitue une référence en matière de définition et de traduction (en français et en anglais) accessible gratuitement dans Internet, et met à la disposition des médias un service personnalisé, appelé Immédi@t. De même, elle offre un service de consultations tarifées à l'intention de la population québécoise et rend disponible à tous les internautes la Banque de dépannage linguistique, qui propose des réponses aux questions les plus fréquentes portant sur la syntaxe, la grammaire, l'orthographe et autres points de langue.

Enfin, elle collabore à l'établissement et à la normalisation de la terminologie géographique de la Commission et assure aussi le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique.

1.6.3 Direction générale des services à la gestion et des communications

Cette direction générale conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles. Elle élabore divers programmes et mesures à l'intention du personnel, notamment en matière de développement des compétences ainsi que de santé et de sécurité au travail. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique ainsi que

de l'implantation et du développement des systèmes d'information. Elle assure aussi la gestion de deux bibliothèques et l'archivage.

Cette direction générale est également responsable des communications internes et externes, et joue à cet égard un rôle de conseil auprès de la direction et des unités administratives. Finalement, elle est chargée de l'édition des publications, de la tenue à jour des sites Web de l'Office et de la Commission, de l'information transmise au public relativement à l'application de la Charte, de l'organisation de la Francofête et de la coopération internationale.

1.6.4 Direction de la recherche et de l'évaluation

Cette direction réalise le suivi de la situation linguistique. À cette fin, elle mène les travaux nécessaires à la production des différents indicateurs, des études et des synthèses thématiques devant rendre compte de l'évolution des dynamiques linguistiques au Québec. Elle assume également le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est enfin responsable de l'évaluation des services, des programmes, des outils et des activités de l'Office et de la Commission.

Enfin, elle administre les examens de français auxquels certains membres des ordres professionnels doivent se soumettre pour démontrer qu'ils peuvent communiquer en français dans leur milieu de travail.

1.6.5 Commission de toponymie

Organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec, la Commission de toponymie a le devoir de procéder à leur inventaire et à leur officialisation, et elle doit également veiller à leur conservation et à leur diffusion. Pour ce faire, elle traite les noms de lieux tantôt dans le cadre de la compétence exclusive que lui reconnaît la Charte, tantôt dans celui d'une compétence concurrente avec les autorités auxquelles d'autres lois confèrent des pouvoirs toponymiques, et ce, notamment avec les municipalités en ce qui a trait aux noms de voies de communication. La Commission mène également des enquêtes toponymiques sur le terrain.

La Commission fournit un service personnalisé de consultation toponymique gratuit et elle possède une collection documentaire unique qu'elle met à la disposition de la population. Elle rend également disponible la Banque de noms de lieux du Québec et elle compte un certain nombre de publications dont les plus populaires sont sans contredit le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, le *Guide de l'affichage odonymique* et les répertoires qui traitent de la toponymie autochtone.

Enfin, la Commission a le pouvoir d'émettre des avis sur toute question toponymique, et elle partage son expertise en participant à des activités sur les scènes nationale et internationale, contribuant ainsi au rayonnement du Québec à l'étranger.

1 Office québécois de la langue française

1.7 Ressources humaines

1.7.1 Développement des personnes

L'Office et la Commission misent sur le développement de leur personnel. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ils ont ensemble dépassé, cette année encore, l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation tout en se conformant à l'objectif[1] de réduction des dépenses de formation, fixé à 25 %.

Au cours de l'exercice 2011-2012, 239 172,05 $ ont été alloués à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 1,6 % de la masse salariale globale.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

Frais d'inscription	Autres frais[2]	Rémunération	Total
71 835,25 $	22 109 $	145 227,80 $	239 172,05 $

TABLEAU 1

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2012	2011	2010
Favoriser le développement des compétences	132 042,87 $	116 338,75 $	86 688,79 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	31 324,40 $	15 257,00 $	4 310,00 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	36 949,20 $	33 988,00 $	38 095,75 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	34 091,31 $	24 495,00 $	136 159,90 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0,00 $	15 810,00 $	9 621,16 $
Santé et sécurité	4 764,27 $	8 339,00 $	25 473,52 $
Total	**239 172,05 $**	**214 227,75 $**	**300 349,12 $**

1. Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014, *Dépenses publiques : des choix responsables*, p. 21
2. Frais de déplacement, d'hébergement, de repas et de location d'équipement

TABLEAU 2

Évolution des dépenses en formation[3]			
Année	**Proportion de la masse salariale (%)**	**Formation en jours-personnes**	**Montants alloués par personne**
2010	2	752,4	1311,57 $
2011	1,5	593,4	1020,13 $
2012	1,6	626,4	992,41 $

TABLEAU 3

Jours de formation selon les catégories d'emploi			
Année	**Cadres**	**Professionnels**	**Fonctionnaires**
2010	254	338,4	160
2011	40	401	152,4
2012	63,1	418	145,3

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi. La participation des membres du personnel aux activités de formation représentait, au cours du dernier exercice, 626,4 jours-personnes.

1.7.2 Dotation et mobilité

En 2011-2012, plusieurs nouvelles personnes ont été accueillies au sein de l'organisation. Quelques membres du personnel ont par ailleurs choisi de prendre leur retraite ou de poursuivre leur carrière ailleurs. Ainsi, 10 employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'année 2011-2012.

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office et de la Commission. Au cours de l'exercice, 11 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne, 21 autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes, et 20, par recrutement externe. Au total, 41 nouvelles personnes ont donc été accueillies, au cours de l'exercice, pour occuper des postes permanents.

3. Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer l'évaluation des dépenses en formation correspond au nombre total d'employés, et non au nombre d'ETC (équivalents temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Source de la définition : Secrétariat du Conseil du trésor. Le total des employés représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

1 Office québécois de la langue française

1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

1.7.3.1 Renseignements généraux

- *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2012, l'effectif autorisé de l'Office et de la Commission s'établissait à 253 postes, comme le montre le tableau suivant.

TABLEAU 4

Effectif autorisé par unité administrative et par catégorie d'emploi (au 31 mars 2012)

Direction	Hors-cadres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente-directrice générale	1	1	14	4	5	25
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes		5	72	7	14	98
Direction générale des services linguistiques		2	32	1	3	38
Direction générale des services à la gestion et des communications		4	23	24	11	62
Direction de la recherche et de l'évaluation		2	10	2	1	15
Commission de toponymie		1	9	3	2	15
Total	**1**	**15**	**160**	**41**	**36**	**253**

- *Nombre d'employés permanents*

Au 31 mars 2012, le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 224. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

1 Office québécois de la langue française

Les tableaux 5 et 6 présentent l'effectif sur une période de trois exercices financiers. Quant au tableau 7, il rend compte du taux de départs volontaires. La diminution de l'effectif permanent en 2010-2011 s'explique par un nombre considérable de départs à la retraite.

TABLEAU 5

L'effectif en poste[4] au 31 mars

Secteurs d'activité ou orientations stratégiques	2012			2011			2010		
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total
Bureau de la présidente-directrice générale (y compris les services juridiques)	9	1	10	5	0	5	8	0	8
Direction générale des services linguistiques	35	3	38	34	1	35	36	1	37
Direction générale des services à la gestion et des communications	58	4	62	54	6	60	59	1	60
Direction de la recherche et de l'évaluation	12	2	14	3	0	3	3	0	3
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes	95	6	101	94	1	95	102	3	105
Commission de toponymie	15	1	16	13	1	14	14	2	16
Total	**224**	**17**	**241**	**203**	**9**	**212**	**222**	**7**	**229**

TABLEAU 6

L'effectif utilisé[5] au 31 mars

2012	2011	2010
210	208	220

TABLEAU 7

Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent[6]

2012	2011	2010
8,93 %	20,69 %	13,96 %

4. L'effectif en poste désigne le nombre de personnes en poste et non le nombre d'ETC autorisés.
5. Effectif utilisé : nombre de postes, évalué selon les heures travaillées et payées, entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012 (cumulatif), à l'exclusion des primes et des heures supplémentaires.
6. Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente l'effectif en poste au 31 mars des années 2010, 2011 et 2012, et non pas le nombre moyen d'employés durant une période de référence donnée.

1 Office québécois de la langue française

- *Embauche*

L'Office et la Commission se conforment aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assurent le renouvellement et le rajeunissement de leurs effectifs. Au cours de l'exercice 2011-2012, 20 personnes ont été recrutées pour occuper un poste permanent et 26 ont été embauchées pour des contrats d'une durée variable. De plus, 12 étudiants et un stagiaire ont été accueillis.

TABLEAU 8

Répartition des personnes embauchées selon le statut d'empoi (2011-2012)

Statut d'emploi	Personnes embauchées
Permanent (y compris les temporaires)	20
Occasionnel	26
Étudiant	12
Stagiaire	1

1.7.3.2 Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2011-2012, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels ainsi que des étudiants et des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

1 Office québécois de la langue française

Taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouvera aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2011-2012, ayant été de 31 %, soit 18 personnes sur un total de 59.

TABLEAU 9

Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2011-2012)

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche selon le statut d'emploi[7]
Permanent	20	6	0	0	0	6	30 %
Occasionnel	26	10	0	0	0	10	38 %
Étudiant	12	2	0	0	0	2	17 %
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0 %
Total	**59**	**18**	**0**	**0**	**0**	**18**	**31 %**

TABLEAU 10

Taux d'embauche globaux des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2009-2012)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2009-2010	33 %	22 %	25 %	56 %
2010-2011	0 %	31 %	7 %	25 %
2011-2012	30 %	38 %	17 %	0 %

- *Taux de représentativité*

En 2011-2012, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

7. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut d'emploi donné par le nombre total de personnes embauchées ayant ce statut d'emploi.

1 Office québécois de la langue française

Le tableau suivant fait état des taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et par rapport à l'effectif total.

TABLEAU 11

Taux de représentativité des membres des groupes cibles selon la catégorie d'emploi[8] (au 31 mars 2012)

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et personnel de bureau		Total	
	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%
Communautés culturelles	1	7,1	17	11,6	6	9,4	24	10,7
Anglophones	0	0	1	0,7	0	0	1	0,4
Autochtones	0	0	1	0,7	0	0	1	0,4
Personnes handicapées	0	0	1	0,7	1	1,6	2	1

Le tableau suivant présente le taux de représentativité annuel de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

TABLEAU 12

Taux de représentativité des membres des groupes cibles (au 31 mars)

	2010		2011		2012	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	19	8,6	19	9,4	24	10,7
Anglophones	2	0,9	1	0,5	1	0,4
Autochtones	1	0,5	1	0,5	1	0,4
Personnes handicapées	3	1,4	2	1	2	1

8. L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi : personnel d'encadrement (N=14), personnel professionnel (N=146), personnel technique et personnel de bureau (N=64), pour un total de 224 personnes.

1 Office québécois de la langue française

1.7.3.3 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Cette année encore, les membres du personnel d'encadrement ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles et informés des objectifs gouvernementaux.

À ce titre, 41 % du personnel occasionnel embauché appartient aux groupes cibles, pourcentage qui dépasse l'objectif gouvernemental, qui est de 25 %.

1.7.3.4 Femmes

- *Taux d'embauche*

En 2011-2012, le personnel féminin constituait 75 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TABLEAU 13

Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2011-2012)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	14	22	7	1	44
Nombre de personnes embauchées	20	26	12	1	59
Taux d'embauche	70 %	85 %	58 %	100 %	75 %

- *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2012, les femmes comptaient pour 66,1 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

TABLEAU 14

Taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2012)

	Personnel d'encadrement[9]	Personnel professionnel[10]	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents	14	146	64	224
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	11	87	50	148
Taux de représentativité	79 %	60 %	78 %	66,1 %

9. Y compris les hors-cadres
10. Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

1.7.4 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels de qualité afin de les aider à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a prolongé le contrat conclu avec l'entreprise Les Consultants Longpré et associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2012, 18 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 5 908 $.

1.7.5 Relations du travail

Le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) s'est réuni quatre fois au cours de l'exercice. Pendant la même période, le Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) s'est réuni cinq fois.

1.7.6 Santé et sécurité au travail

En 2011-2012, l'Office a soutenu le Comité de la santé et de la sécurité au travail et contribué à ses travaux au bureau de Québec. Ce comité a répondu aux demandes relevant de son mandat. De plus, il a organisé une conférence intitulée *Les défis du changement,* activité à laquelle 33 personnes ont participé. Par ailleurs, l'Office a organisé, à l'intention de l'ensemble du personnel de l'Office et de la Commission, des séances de formation sur l'éthique en milieu de travail et sur la prévention du harcèlement.

Pour ce qui est de sa responsabilité en matière de santé et de sécurité au travail, l'Office a assuré le renouvellement des équipes de secouristes, à Montréal et à Québec, et l'actualisation de leur formation. Il a mis à contribution ses répondants, formés sur les principes de base en ergonomie du travail de bureau, pour évaluer et ajuster plusieurs postes de travail afin de tenir compte des besoins ergonomiques de ses employés.

L'Office a également maintenu son programme de promotion de l'activité physique en soutenant les initiatives de son personnel et en encourageant la tenue de séances d'activités sur les lieux du travail, à l'heure du dîner. Il a par ailleurs renouvelé ses ententes d'abonnement avec des entreprises externes.

Enfin, dans la foulée de sa campagne contre la grippe saisonnière, l'Office a sensibilisé son personnel à l'importance du lavage des mains et de l'hygiène respiratoire. Il a également tenu des séances de vaccination, qui ont permis à 57 personnes, soit 25 % de l'effectif, de recevoir le vaccin contre la grippe à l'automne 2011.

1.7.7 Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail

La gestion des ressources humaines est l'une des priorités d'action des deux organismes puisque sans l'engagement, l'enthousiasme et la détermination de leurs équipes éminemment professionnelles, il leur serait impossible de réaliser leurs missions.

1 Office québécois de la langue française

La philosophie interne, fondée sur un esprit d'ouverture, s'appuie sur la disponibilité et l'écoute. Les réunions avec les comités paritaires s'inscrivent aussi dans cette optique. Il importe de favoriser la formation, le transfert de connaissances et l'accompagnement, et ce, sans égard au niveau hiérarchique, en vue d'appliquer la mesure figurant au plan stratégique de 2009-2014 : maintenir un climat de travail stimulant et gratifiant.

Une session de travail de deux jours, qui s'est tenue à l'automne, a permis à toute l'équipe de gestion d'établir les priorités annuelles et de partager une philosophie d'ouverture et de transparence ainsi qu'une approche orientée vers le service à la clientèle, autant de valeurs qui doivent prévaloir. De même, une réunion regroupant l'ensemble des équipes des deux organismes a donné à tous la possibilité de discuter des grandes orientations.

Finalement, deux activités ont été organisées pour souligner la contribution de certains membres du personnel : l'une pour les employés ayant cumulé 25 ans de service dans l'Administration et l'autre, pour ceux et celles qui ont pris leur retraite au cours de l'année.

1.8 Ressources financières et matérielles

1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour les années 2010-2011 et 2011-2012.

TABLEAU 15

Tableau comparatif des dépenses 2010-2011 et 2011-2012

	2010-2011 (000 $)	2011-2012 (000 $)
Budget de dépenses		
Rémunération	14 275,9 $	14 497,0 $
Fonctionnement[11]	4 555,6 $	4 927,1 $
Transfert	1 740,5 $	2 573,0 $
Total	**20 572,0 $**	**21 997,1 $**
Budget d'investissement		
Immobilisation	188,6 $	172,8 $

11. Y compris les dépenses d'amortissement

1 Office québécois de la langue française

TABLEAU 16

Dépenses[12] par secteur d'activité ou par orientation stratégique

Secteur d'activité ou orientation	Budget de dépenses au 31 mars 2012 (000 $)	Dépenses réelles 2011-2012 (000 $)	Dépenses réelles 2010-2011 (000 $)	Dépenses réelles 2009-2010 (000 $)
Administration	10 453,4 $	10 406,7 $	9 496,5 $	10 436,8 $
Recherche	640,1 $	637,7 $	817,7 $	505,8 $
Francisation	7 965,4 $	7 951,8 $	7 147,2 $	7 245,2 $
Linguistique	2 194,6 $	2 178,4 $	2 254,8 $	2 399,4 $
Toponymie	1 003,1 $	995,3 $	1 044,4 $	1 081,2 $
Total	**22 256,6 $**	**22 169,9 $**	**20 760,6 $**	**21 668,4 $**

TABLEAU 17

Évolution des dépenses

Secteur d'activité ou orientation	Dépenses réelles 2011-2012 (000 $)	Dépenses réelles 2010-2011 (000 $)	Écart[13] (000 $)	Variation[14] (%)
Administration	10 406,7 $	9 496,5 $	910,2 $	10 %
Recherche	637,7 $	817,7 $	(180,0) $	(22) %
Francisation	7 951,8 $	7 147,2 $	804,7 $	11 %
Linguistique	2 178,4 $	2 254,8 $	(76,5) $	(3) %
Toponymie	995,3 $	1 044,4 $	(49,1) $	(5) %
Total	**22 169,9 $**	**20 760,6 $**	**1 409,3 $**	**7 %**

Au cours du dernier exercice, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 39 000 $ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'embauche d'étudiants et d'étudiantes durant la période estivale 2011;
- 75 000 $ du Secrétariat à la communication gouvernementale et 200 000 $ du Secrétariat à la politique linguistique dans le cadre de la campagne de sensibilisation sur l'affichage des marques de commerce utilisées comme noms d'entreprise.

Aux fins de la poursuite du plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français*, 2 000 000 $ ont été affectés au budget de transfert pour le Programme de soutien à la francisation par les technologies de

12. Y compris le budget d'investissement
13. Écart entre les dépenses de 2010-2011 et celles de 2011-2012
14. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles 2010-2011

l'information et des communications (TIC) et 1 000 000 $ pour le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises. Des virements budgétaires sont permis entre ces deux programmes et les tableaux faisant état des sommes engagées et versées en vertu de ceux-ci sont joints à l'annexe I du présent rapport. Un virement interne de 300 000 $ a été autorisé pour financer la campagne de sensibilisation. Par ailleurs, des virements au portefeuille du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF) de 600 000 $ ont diminué cette enveloppe budgétaire. D'autres virements au budget de dépenses ont été effectués vers le portefeuille du MCCCF, soit 760 000 $ à la rémunération et 169 400 $ au fonctionnement.

1.8.2 Ressources matérielles

En 2011-2012, de nombreux réaménagements devenus nécessaires, notamment à la suite de l'entrée en fonction de plusieurs employés, ont été effectués dans les divers locaux occupés par l'Office et par la Commission. L'Office a procédé à l'achat de mobilier additionnel et de nouveaux équipements.

1.9 Organigramme de l'Office au 31 mars 2012

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2012.

1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles incluent les ressources relatives aux technologies de l'information et celles ayant trait aux ressources documentaires.

1.10.1 Technologies de l'information

- *Activités continues et activités d'encadrement*

L'organisation du travail de l'Office et de la Commission est soutenue en majeure partie par l'utilisation des technologies de l'information. Pendant l'année, d'importants travaux d'architecture ont été entrepris pour consolider les serveurs Web et de nombreuses mises à jour des technologies ont été effectuées en vue de moderniser l'environnement de travail des membres du personnel. Citons, entre autres interventions, le remplacement de plus de 20 % des postes de travail, le passage à Windows 7, l'implantation de nouveaux dispositifs de sauvegarde, de tablettes électroniques et de nouveaux téléphones intelligents, et le rehaussement du réseau sans fil du bureau de Montréal.

Au chapitre de la continuité des services, l'Office a eu à assurer l'exploitation et l'entretien de plus de 10 systèmes d'information, le soutien technique d'environ 250 postes de travail et de nombreux serveurs centraux, d'un service de messagerie, du matériel de deux salles de visioconférence, des dispositifs de sécurité (bastion Internet, logiciel antivirus, filtres antipourriels, copie des données, liaison à distance), des liens Internet et gouvernementaux et des sites Web de l'Office et de la Commission.

1 Office québécois de la langue française

Il est à souligner que l'Office assure la maintenance et le perfectionnement de son architecture technologique en accordant une attention particulière à tout ce qui concerne son fonctionnement en français.

TABLEAU 18

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles en 2011-2012			
	Débours planifiés en RI (000 $)	Débours réels en RI pour l'exercice (000 $)	Écart
Projets de développement	596,4 $	93,8 $	- 84,3 %
Autres activités (continuité et encadrement)	1 304,6 $	1 681,6 $	+ 28,9 %
Total	**1 901,0 $**	**1 775,4 $**	**- 6,6 %**

La somme déboursée pour les projets de développement en ressources informationnelles est moins élevée que celle qui avait été planifiée, compte tenu du fait que certains projets ont été abandonnés. Pour ce qui est des dépassements de coûts liés aux activités de continuité et d'encadrement, ils s'expliquent par l'ajout de réalisations qui avaient été comptabilisées au départ dans la section des projets de développement.

- *Projets en ressources informationnelles*

Au début de l'exercice, six projets en ressources informationnelles étaient en cours à l'Office : le tableau de bord organisationnel; *Le grand dictionnaire terminologique* multilingue; l'arrimage entre la banque de terminologie multilingue et *Le grand dictionnaire terminologique*; la cartographie numérique pour la Banque de noms de lieux du Québec; le système PUFTIC (politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications) et la Banque de dépannage linguistique. Cinq des six projets qui étaient en cours au début de l'exercice se sont terminés avant le 31 mars. Le plus important est sans conteste la refonte du système de diffusion du *Grand dictionnaire terminologique*. Les principales nouveautés du système sont la possibilité de consulter un certain nombre de termes multilingues, un mode de recherche plus souple et un affichage mieux structuré des résultats. Le tableau de bord demeure, pour sa part, le seul projet en cours.

TABLEAU 19

Nombre de projets en ressources informationnelles en 2011-2012	
	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	6
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	1
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	5

1 Office québécois de la langue française

1.10.2 Ressources documentaires

En 2011-2012, 577 personnes de l'externe ont eu recours au service de soutien documentaire et aux collections offertes dans les deux bibliothèques de l'Office. De plus, 134 candidats et candidates aux ordres professionnels ont reçu de l'aide pour se préparer aux examens de français administrés par l'organisme.

La gestion documentaire de l'Office et de la Commission s'effectue à l'aide du logiciel Documentik, dans le respect des deux calendriers de conservation approuvés par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Saviez-vous que...

Le guide linguistique *Le Français au bureau*, produit par l'Office québécois de la langue française, est l'un des outils de référence les plus répandus en milieu de travail au Québec.

Cadre de gestion

2 Cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office et la Commission, et il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement leur rôle, l'Office et la Commission adoptent une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Pour mettre à contribution, de façon créative et intelligente, leurs ressources humaines, l'Office et la Commission adhèrent aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique.

Notre raison d'être : *la satisfaction de la clientèle*

La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : *la performance du personnel*

Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : *une communication interne franche et ouverte*

Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

L'Office et la Commission et leurs clientèles

1. L'Office et la Commission visent à offrir à leurs clientèles des services de qualité au moindre coût.
2. L'Office et la Commission considèrent que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, au maintien et, le cas échéant, à l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

L'Office et la Commission et leurs ressources humaines

3. L'Office et la Commission considèrent le personnel comme la ressource clé de leur organisme.
4. L'Office et la Commission estiment que le personnel est compétent.
5. L'Office et la Commission croient que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.

6. L'Office et la Commission favorisent la polyvalence et la flexibilité de leur personnel.

7. Le personnel de l'Office et de la Commission poursuit des objectifs clairs, exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.

8. L'Office et la Commission ont pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.

9. L'Office et la Commission considèrent les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désirent accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.

10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office et de la Commission.

L'Office et la Commission et leur gestion

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.

12. L'Office et la Commission retiennent la participation comme mode de gestion et comptent sur les gestionnaires pour mettre celui-ci en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.

13. L'Office et la Commission donnent aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel qui relève de leur autorité et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.

14. L'Office et la Commission incitent les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.

15. L'Office et la Commission considèrent que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et qu'elles doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.

16. L'Office et la Commission valorisent la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

17. La philosophie de gestion de l'Office et de la Commission s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-après, qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyens et aux citoyennes.

2 Cadre de gestion

2.2 Déclaration de valeurs

L'Office et la Commission ont chacun une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'ils rendent à la population du Québec. Cette mission, ils doivent la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyens et aux citoyennes. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et de la Commission et elles orientent leur relation avec le public. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office et de la Commission constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office et de la Commission vers ce que ces organismes considèrent comme bon et souhaitable. L'Office et la Commission adhèrent donc aux valeurs suivantes :

La compétence

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'impartialité

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'intégrité

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

La loyauté et la solidarité

Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office ou la Commission auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales.

2 Cadre de gestion

Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office et la Commission. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

Le respect

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

2.3 Orientations stratégiques

Chacune des cinq orientations du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 renvoie notamment à une dimension particulière de la mission de l'Office. Ces orientations se formulent comme suit :

A. Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Bien que l'utilisation du français ait progressé en tant que langue du travail, du commerce et des affaires depuis trente ans, des difficultés subsistent, particulièrement dans la région de Montréal. L'Office travaille donc à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français* et de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013. Il veille également à faire progresser les entreprises et les organismes de l'Administration non certifiés vers la généralisation de l'utilisation du français, et veille à ce que les entreprises qui sont certifiées la maintiennent.

B. Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

La langue française est une valeur commune de la société québécoise. C'est pourquoi il importe que l'école, les milieux de travail et l'ensemble de la société québécoise disposent de la terminologie française dont ils ont besoin et que les outils d'aide à la maîtrise du français soient accessibles de façon à favoriser le remplacement d'une terminologie existante inappropriée et à nommer les nouvelles réalités. Pour ce faire, l'Office s'emploie, notamment, à ajouter continuellement de nouveaux termes au *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) et à enrichir la Banque de dépannage linguistique (BDL). Il vise également à rendre le GDT multilingue.

C. Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur des questions touchant la langue française au Québec

L'examen périodique de la situation linguistique et de l'avenir de la langue française au Québec permet d'observer les mutations intervenues dans la société québécoise, qui devient de plus en plus plurielle

et diversifiée. Dans ce contexte, l'Office a le mandat de surveiller l'évolution de cette situation et d'en faire rapport au ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française au moins tous les cinq ans.

D. Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et souligner la vitalité du français

Devenue langue officielle du Québec en 1974, la langue française est au cœur de l'identité québécoise et constitue le principal pilier de sa culture. L'Office veille donc à sensibiliser les personnes qui vivent au Québec à leurs droits et obligations en ce qui a trait à l'usage de la langue française et il reconnaît l'apport remarquable de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Finalement, il met en valeur la politique linguistique québécoise grâce au savoir-faire qu'il a acquis en matière d'aménagement linguistique.

E. Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Comme tous les autres ministères et organismes, l'Office doit concourir au renforcement de la modernisation de l'État. À cette fin, l'organisme mettra en place un système qui permettra aux citoyens et citoyennes qui utilisent le formulaire électronique de plainte ainsi qu'aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier. Il facilitera également l'administration à distance des examens de français. Il entend enfin implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et efficace.

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation de nombreux indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indices constitue le tableau de bord utilisé par les membres et la direction de l'Office pour exercer un suivi rigoureux de ses services. À l'aide de cet outil, il est plus particulièrement possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, de traitement des plaintes, de production, de diffusion et d'assistance terminolinguistiques, ainsi que celles relatives à l'administration des examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels. Cet outil permet également à l'Office d'assurer le suivi des demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, du soutien documentaire offert à ses clientèles, entre autres à celles de l'Administration et des entreprises, ainsi que celui des travaux de recherche sur l'évolution de la situation linguistique québécoise.

2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

Aucune évaluation n'a été réalisée en 2011-2012.

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Sommaire des résultats 2011-2012

Orientation stratégique 1 Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.1.1 Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français*	État de réalisation des mesures prévues	S. O.	Mesures en cours de réalisation	→	62
1.1.2 Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013	État de réalisation des mesures prévues	S. O.	Mesures en cours de réalisation	→	66

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.2.1 Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français	Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1er avril de chaque année	44 %	✗	70
		25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	53 %	✓	70
1.2.2 Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français	Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	83 %	✓	71
	Pourcentage des rapports triennaux validés	75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	55 %	✗	71
		25 % des rapports reçus au cours de l'exercice précédent	34 %	✓	71
	Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	75 %	✓	71
1.2.3 Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation	Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	10	✓	72

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.3.1 Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français	Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1er avril 2009	24 %	→	75
1.3.2 Veiller à l'actualisation du contenu de l'intranet linguistique de l'Administration	Nombre de réunions tenues par les comités formés à cette fin	Au moins 3 réunions par année	Abandonné 2010-2011	Ø	S. O.
	Pourcentage de révision réalisé	25 % du contenu	Abandonné 2010-2011	Ø	S. O.
	Liste des améliorations effectuées	S. O.	Abandonné 2010-2011	Ø	S. O.

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.4.1 S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi	Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	7,0 mois	✓	76
	Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2	✓	76

Orientation stratégique 2 Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.1.1 Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé	Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	63	✓	78
	Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	7 373	✓	78

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté x défi à relever → en cours □ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français						
	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.2.1	Rendre multilingue *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec	Liste des langues ajoutées	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais, espagnol, portugais et italien	✓	79
		Nombre de termes intégrés selon la langue	S. O.	8 963 termes anglais 442 termes italiens 3 527 termes portugais 13 596 termes espagnols 23 appellations scientifiques en latin	✓	79
		Date de réalisation	31 mars 2012	31 mars 2012	✓	S. O.
2.2.2	Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables	Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et *Le français au bureau*	Travaux en cours	→	79
		Date de réalisation	31 mars 2014	S. O.	→	S. O.
2.2.3	Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils terminolinguistiques	Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	2 créés et 5 maintenus	→	80
		Liste des partenariats créés ou maintenus	S. O.	Créés : USP et OMM Maintenus : IULA, FMI, BNQ, Centre de terminologie Termcat, DGLFLF	→	80

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 3	Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
3.1.1 Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise	Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	Dépôt en février 2010	✓	81
	Dépôt du rapport	Au cours de l'exercice 2013-2014	Dépôt du volet démolinguistique en septembre 2011	→	81
3.1.2 Raffiner l'observation de l'évolution de la situation linguistique	Nombre et objet des études de nature méthodologique diffusées	Au moins 2 études d'ici au 31 mars 2014	S. O.	○	S. O.
	Tenue d'un colloque et diffusion des actes	D'ici au 31 mars 2013 pour le colloque	S. O.	○	S. O.
		D'ici au 30 septembre 2013 pour les actes	S. O.	○	S. O.

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
3.2.2 Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique	Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	S. O.	Deux maintenus : DGLFLF et OTTIAQ	→	82
	Nombre et objet des études réalisées	S. O.	S. O.	○	S. O.

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4	Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.1.1 Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec	Nombre de rencontres et de conférences	S. O.	15 rencontres et 9 conférences	✓	83
	Nombre de programmes et de projets de coopération	S. O.	1	✓	83

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.2.1 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public	Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	S. O.	Activités médiatiques Campagnes publicitaires Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants	✓	85
4.2.2 Souligner, en 2011, les 50 ans d'existence de l'Office	Dépôt du programme des activités	31 décembre 2010	Dépôt en janvier 2011	✓	86
4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises	Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	19 prix remis	✓	87

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours □ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 5 Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.1.1 Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte	Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt en mars 2010	✓	90
	Date de réalisation	31 mars 2012	Non atteint	○	S. O.

Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.2.1 Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier	Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt reporté	✗	91
	Date de réalisation	31 mars 2011	Non réalisé	✗	91
5.2.2 Faciliter l'administration à distance des examens de français	Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	19	✓	91
	Nombre de personnes présentes aux séances	S. O.	164	✓	91

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.3.1 Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant	Date d'implantation	D'ici au 31 mars 2014	Tenue de deux activités	→	91
5.3.2 Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Au moins 2 %	1,6 %	✗	92
	Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	S. O.	626,4 jours-personnes	✓	92
5.3.3 Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques	Nombre d'activités de mentorat	S. O.	2	✓	92
	Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	1	✗	92

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 1
Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois

Contexte : Au cours des dernières décennies, la francisation des milieux de travail et des commerces au Québec s'est améliorée. Il reste cependant des progrès à accomplir, notamment à Montréal, ainsi que dans les petites entreprises moins outillées pour la francisation que les plus grandes. En effet, c'est dans ces milieux que les effets des nouvelles technologies de l'information et des communications, des changements découlant de l'évolution démographique ainsi que de la mondialisation des économies sont susceptibles de se faire sentir avec le plus d'acuité au regard de l'usage du français. En raison de l'importance des enjeux et de l'ampleur du défi que représentait la recherche de solutions pour renforcer, entre autres, la francisation à Montréal, une série de mesures ont été instaurées dans le plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français* ainsi que dans la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

La mise en œuvre de plusieurs mesures revient à l'Office et les résultats obtenus pour chacune, en 2011-2012, sont exposés ci-dessous.

Objectif 1.1.1 Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action
Réussir ensemble en français

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.1	Mise en œuvre d'un programme de francisation des technologies de l'information dans les entreprises de 11 à 99 employés, en portant une attention particulière à celles de la région de Montréal	En 2011-2012, le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) a été élargi aux entreprises employant de 5 à 99 employés. Au cours de cette période, il a permis à 39 entreprises d'obtenir une aide financière totalisant 1 047 818 $. Cette somme représente une hausse de 54 % par rapport à celle octroyée l'année précédente. Ces 39 projets ont permis à 1 985 employés d'évoluer dorénavant dans un environnement où ils bénéficient d'outils technologiques en français. Parmi les subventions accordées, 28 ont été attribuées dans la grande région de Montréal, pour un montant de 724 684 $, ce qui équivaut à 69 % des subventions accordées. Soulignons également que, jusqu'à présent, ce programme a permis à 73 entreprises d'obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, parmi les 129 entreprises ayant bénéficié d'une subvention.
1.1.1.2	Ajout de 20 nouvelles ressources	Les 20 nouvelles ressources ont été ajoutées au cours des exercices 2008-2009 et 2009-2010.
1.1.1.3	Mise en réseau (forum électronique) des comités de francisation des entreprises de 100 employés ou plus	Le Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales se révèle un instrument de premier plan pour joindre les travailleurs et travailleuses et les mobiliser autour de la question du français dans les milieux de travail. Dans le cadre de ce programme, la FTQ, la CSN et la CSD ont réalisé plusieurs projets afin de mettre en réseau et de dynamiser les comités de francisation. À titre d'exemples, les trois centrales ont organisé une rencontre d'information d'une journée pour leurs membres faisant partie d'un comité de francisation et l'une d'elles a créé dans son site Web une section consacrée à la francisation. Le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises a également été très utile à la francisation. En 2009-2010, la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec a d'ailleurs réalisé le portail **www.languedutravail.com** grâce à ce programme. Ce portail, qui met à la disposition des membres des comités de francisation l'information pertinente en matière de francisation des entreprises dans tous les aspects du travail, connaît un tel succès qu'il a été élargi au secteur des plastiques et composites en 2011-2012.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.4	Promotion de l'utilisation du français comme langue de service au moyen d'une campagne publicitaire destinée aux consommateurs et aux entreprises, particulièrement dans la région de Montréal	L'Office a participé, avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le Secrétariat à la politique linguistique, à la campagne « Ici, on gagne à parler français », qui visait à inciter les commerçants et les propriétaires de petites entreprises montréalaises issus de l'immigration à utiliser le français dans leurs relations d'affaires.
1.1.1.5	Création d'une adresse Web afin de permettre aux personnes qui s'y rendent de connaître la disponibilité en français de produits de large consommation	En vertu d'une entente conclue avec l'éditeur de *Protégez-vous*, l'Office procède à l'analyse de la conformité linguistique de produits testés dans la revue. Les conclusions de ces vérifications sont ensuite diffusées dans le site Web de l'Office et dans celui de *Protégez-vous*. Cette année, l'Office a évalué différentes marques de tablettes et de liseuses électroniques. Il a ainsi pu décerner à plusieurs appareils le sceau Technologie tout en français.
1.1.1.6	Réalisation d'une démarche ciblée de sensibilisation auprès des petites entreprises des régions de Montréal et de l'Outaouais afin de les informer de l'importance d'utiliser le français comme langue de service	Les subventions octroyées par l'Office dans le cadre du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises lui ont permis de contribuer de façon notable à la réalisation de plusieurs projets de sensibilisation, dont : • Une équipe de 14 agents de francisation (démarcheurs) qui agissent comme relayeurs pour sensibiliser les propriétaires de commerces et d'entreprises de moins de 50 employés à l'importance d'offrir leurs services en français et pour les accompagner dans la poursuite de cet objectif. • La réalisation de trois campagnes publicitaires menées par le mouvement Impératif français : *Moi, je parle français*, *Travaillons en français* et, finalement, *Services en français*. Ces campagnes ont principalement été diffusées à Montréal et en Outaouais. • La production de capsules linguistiques permettant de sensibiliser les propriétaires immobiliers à l'importance de faire des affaires en français, à la suite d'une subvention octroyée à l'Institut du développement urbain du Québec. • La promotion de la francisation auprès des membres de l'Association québécoise de l'aérospatiale par la production de capsules linguistiques.
1.1.1.7	Tenue de rencontres avec les fournisseurs de grands détaillants pour les renseigner sur les exigences de la Charte	Dans le cadre de l'entente de partenariat conclue avec la revue *Protégez-vous* (voir la mesure 1.1.1.5), l'Office a procédé, au cours de 2011-2012, à une évaluation technolinguistique de différentes marques de tablettes et de liseuses électroniques. Ce type d'évaluation, effectué depuis plusieurs années sur des produits de large consommation, incite les plus importants fournisseurs au Québec à offrir aux consommateurs des produits conformes à la Charte de la langue française.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.8	Mise en œuvre d'un plan de suivi et de veille sur l'affichage, plus particulièrement dans la région de Montréal	Afin d'accroître la visibilité du français dans l'affichage des noms d'entreprise, notamment dans la grande région de Montréal, l'OQLF a réalisé une campagne d'information et de sensibilisation pour bien informer la population ainsi que les entreprises du Québec des dispositions de la loi en matière d'affichage. Cette campagne comportait notamment une publicité télévisée, qui a été diffusée du 14 novembre au 12 décembre 2011 et du 16 janvier au 13 février 2012, un site promotionnel, ainsi qu'une lettre d'information qui a été envoyée à quelque 20 000 petites et moyennes entreprises de la région du Grand Montréal employant de 6 à 49 personnes, de même qu'à plus de 5 000 entreprises de 50 employés ou plus inscrites à l'Office. Cette lettre visait à les sensibiliser aux démarches de l'Office et à les inciter à communiquer avec leur conseiller ou conseillère en francisation pour obtenir le soutien dont elles pourraient avoir besoin pour corriger l'affichage de leur nom d'entreprise. En vertu des pouvoirs dévolus par la loi, les membres de l'Office ont résolu, en décembre 2011, de déléguer à la présidente-directrice générale le pouvoir général d'agir et de mandater le Service du traitement des plaintes afin qu'il puisse effectuer des enquêtes et des inspections de sa propre initiative, relativement à tout cas allégué de contravention à la Charte de la langue française qui n'a pas fait l'objet d'une plainte à l'Office. Cette mesure devrait assurer une meilleure application de la Charte et, partant, une meilleure présence du français, notamment dans le centre-ville de Montréal.
1.1.1.9	Rappel et suivi renforcé, auprès de l'administration publique, des règles de la politique linguistique gouvernementale et de la PUFTIC	Dès le début de 2011, l'annonce de l'adoption de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement ainsi que de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics a entraîné une révision du processus de suivi de l'application de la PUFTIC, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Depuis mai 2011, l'Office et le SCT ont tenu cinq rencontres visant l'arrimage administratif et pratique des mécanismes de reddition de comptes de la PUFTIC avec ceux mis en place par le Secrétariat pour l'application de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles. Un formulaire de collecte de données sur les technologies de l'information et des communications a été créé par le SCT. Ce formulaire intègre les propositions de l'Office pour le suivi de l'application de la PUFTIC. En avril 2012, une nouvelle collecte sera donc lancée par le SCT auprès des ministères et organismes.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.10	Promotion de l'intranet linguistique de l'Administration	En 2010-2011, l'Office a consulté les mandataires des ministères et organismes pour vérifier la pertinence de maintenir l'intranet linguistique de l'Administration. Selon les résultats obtenus, il ne serait plus nécessaire de maintenir ce site puisque la majeure partie de son contenu, constitué d'outils terminolinguistiques et d'information relative à l'application de la Charte et des politiques gouvernementales à incidence linguistique, se trouve déjà dans le site Web de l'Office. L'intranet linguistique de l'Administration a donc été retiré de l'intranet gouvernemental au cours de l'exercice 2011-2012.
1.1.1.11	Stratégie de plus grande diffusion des programmes, outils et services linguistiques offerts au public	Cette année, un accent particulier a été mis sur les communications pour faire connaître aux citoyens les programmes, produits et services de l'Office et bien leur expliquer les lois qui le régissent. Dans cette optique, la présidente-directrice générale et le porte-parole ont répondu à plus de 300 demandes d'entrevues, soit deux fois plus qu'en 2010-2011. Ils ont également tenu 23 activités de communication (séances d'information, présentations et allocutions).
1.1.1.12	Activités culturelles célébrant la vitalité de la langue française	Au cours des trois semaines de la Francofête, des dizaines d'activités ont été organisées aux quatre coins du Québec (concours, débats, marathons de lecture et d'écriture, dictées, etc.).

Commentaires : Compte tenu de l'importance de ce dossier, l'Office s'est joint au comité de suivi dès mai avant de participer, en juin, à la réunion portant sur le bilan annuel. Il a également mis en œuvre les mesures voulues pour que les membres de l'équipe s'engagent dans une action convergente. À la faveur de la révision des normes des programmes de soutien aux associations et aux TIC, il a élargi les possibilités en vue d'inciter un plus grand nombre d'entreprises à s'engager dans une démarche volontaire de francisation. Avec l'appui du Secrétariat à la politique linguistique, il a mis sur pied une équipe paritaire pour accompagner les agents de francisation.

Pour l'aider à atteindre ses objectifs, l'Office s'est associé à différents partenaires, notamment des représentants des associations de gens d'affaires (Conseil québécois du commerce de détail, Conseil du patronat du Québec, Chambre de commerce du Montréal métropolitain, Fédération des chambres de commerce du Québec), les centrales syndicales et plusieurs autres associations qui s'intéressent à la francisation.

Pour mieux faire comprendre la nature de ses interventions, l'Office a également rencontré certains groupes qui militent publiquement en faveur de la promotion du français, par exemple la Société Saint-Jean-Baptiste, le mouvement Impératif français et l'Association pour le soutien et l'usage de la langue française.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.1.2	Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013

	Mesure prévue	Résultat
1.1.2.1	Mise en œuvre d'un programme de soutien aux associations	En 2011-2012, le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises a permis le financement de 26 projets totalisant 1 710 754 $. Cette somme représente une hausse de près de 72 % par rapport à celle octroyée l'an dernier. Depuis sa création, ce programme a permis de financer 72 projets d'activités de promotion et de sensibilisation ou de développement terminolinguistique.
1.1.2.2	Aide financière aux centrales syndicales pour la francisation	Les subventions accordées aux organisations syndicales, dans le cadre du Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales, ont totalisé 475 000 $ en 2011-2012. Ces subventions ont permis la concrétisation de 16 projets visant principalement la dynamisation des comités de francisation et la formation des membres syndiqués engagés dans le processus de francisation d'entreprises employant plus de 100 personnes au Québec.
1.1.2.3	Nouveaux Mérites du français pour les petites entreprises	Le Mérite du français dans les PME a été instauré en 2009-2010 en vue de reconnaître les petites entreprises qui font rayonner le français. Grâce à un partenariat établi avec la Fédération des chambres de commerce du Québec, le gagnant de ce prix, en 2011-2012, a été retenu comme finaliste pour un Mérite décerné par la Fédération des chambres de commerce du Québec dans le cadre du concours des Mercuriades 2012. Des efforts importants ont été déployés pour promouvoir ce concours, et ce, tant par l'Office que par plusieurs associations partenaires. À la suite de l'analyse des dossiers reçus, le jury n'a pu recommander de lauréat.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.2.4	Nouvelles activités dans les petites entreprises à l'occasion de la Francofête	Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Office a revu tout le matériel promotionnel et a conçu une nouvelle affiche-dépliant qui invitait les usagers à se rendre sur le site Web de l'Office pour participer aux jeux linguistiques ou aux autres activités prévues à l'occasion de la Francofête. Ce prospectus a été envoyé à quelque 11 000 petites entreprises établies dans le Grand Montréal (île de Montréal, Laval, Longueuil, Saint-Hubert, Brossard et Greenfield Park) et en Outaouais. L'Office a également envoyé ce matériel promotionnel aux quelque 6 000 entreprises de plus de 50 employés qui sont inscrites à l'Office. Par ailleurs, plus de 12 700 prospectus supplémentaires ont été demandés par l'ensemble des entreprises, y compris les entreprises de plus de 50 employés.
1.1.2.5	Campagne de promotion Faire des affaires en français	Voir les résultats décrits à la mesure 1.1.1.4.
1.1.2.6	Actions de sensibilisation et d'information ciblées pour l'accueil et les services en français dans les commerces	Voir les résultats décrits à la mesure 1.1.1.6.
1.1.2.7	Amélioration des connaissances des travailleurs et de leurs employeurs sur les dispositions de la Charte touchant la langue de travail ainsi que sur les recours offerts, dont la médiation, afin d'assurer le respect de ces dispositions	Cet objectif a été atteint à l'aide des différents programmes de subventions en vigueur à l'Office. Ainsi, le Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales a permis le financement de plusieurs projets visant l'information et la formation d'un nombre accru de travailleurs de moyennes et de grandes entreprises, et ce, dans la plupart des régions du Québec. Par ailleurs, les projets réalisés à l'aide du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises ont permis de joindre les entreprises de moins de 50 employés.

Commentaires : En 2011-2012, grâce au programme de soutien aux associations, 25 partenaires socio-économiques se sont mobilisés afin de donner un nouvel élan à la promotion et à la protection du français. Grâce à cet important réseau de relayeurs, de nombreuses activités de promotion, de sensibilisation et de développement terminologique ont été tenues dans différents milieux d'affaires, par exemple les secteurs de l'immobilier, de l'aérospatiale, des communications graphiques, de la restauration, ainsi que des plastiques et composites. De plus, l'Office a octroyé à 11 associations une subvention pour la mise en place ou le maintien d'un réseau de 14 démarcheurs qui visitent les petites entreprises afin de les inciter à se franciser et à bénéficier de programmes gouvernementaux.

Par ailleurs, l'Office continue de miser sur le rôle actif des comités de francisation pour assurer ou faire progresser la généralisation du français dans les grandes entreprises[15].

15. Conformément à la Charte de la langue française, ces comités doivent tenir au moins une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises

Contexte : L'Office a reçu, entre autres mandats, celui d'aider les entreprises employant 50 personnes ou plus à élaborer, le cas échéant, un programme de francisation conforme à la Charte, et à le réaliser. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation.

Le processus d'obtention du certificat se résume comme suit : une entreprise doit d'abord s'inscrire à l'Office, puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la transmettre à un conseiller en francisation (entreprise en évaluation). Après vérification de cette analyse, l'Office délivre à l'entreprise un certificat de francisation s'il juge que l'utilisation du français y est suffisamment généralisée pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise élaborera et soumettra à l'Office un programme ayant pour but d'apporter les correctifs estimés nécessaires à sa francisation (entreprise en application de programme) et dont la réalisation lui permettra à terme d'obtenir un certificat (entreprise certifiée après programme). L'Office réévaluera ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et exigera, s'il y a lieu, l'application de mesures de redressement.

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'évolution du processus de francisation au cours des dix dernières années. On remarquera que le nombre d'entreprises inscrites a augmenté au fil du temps, pour atteindre 6 120 au 31 mars 2012. Par ailleurs, le nombre d'entreprises certifiées s'établissait à 5 211 à la fin de 2011-2012, ce qui constitue une hausse importante par rapport à l'année précédente. Notons enfin que le pourcentage de certification obtenu en 2011-2012, soit 85,2 %, est le plus élevé des 10 dernières années.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

TABLEAU 20

Nombre et pourcentage d'entreprises, selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2002-2003 à 2011-2012)

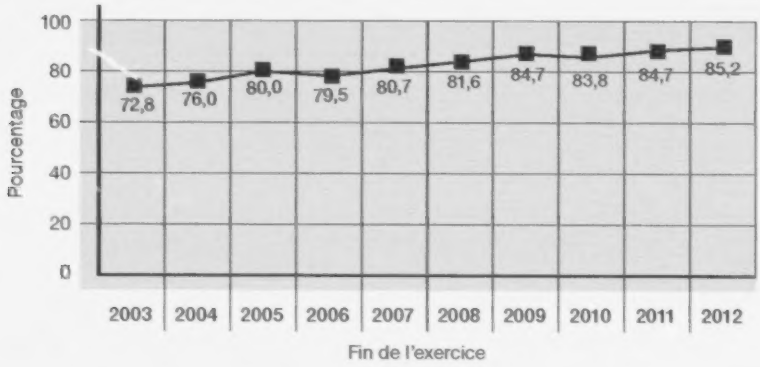
Exercice[16]	Entreprises en évaluation[17]		Entreprises en application de programme[18]		Entreprises certifiées		Total
	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre
2002-2003	1 033	20,3	351	6,9	3 702	72,8	5 088
2003-2004	774	14,9	474	9,1	3 957	76,0	5 205
2004-2005	510	9,7	545	10,3	4 216	80,0	5 271
2005-2006	592	10,9	520	9,6	4 320	79,5	5 432
2006-2007	599	10.6	490	8,7	4 551	80,7	5 640
2007-2008	619	10,6	455	7,8	4 771	81,6	5 845
2008-2009	462	7,9	439	7,5	4 971	84,7	5 872
2009-2010	528	9,0	421	7,2	4 901	83,8	5 850
2010-2011	508	8,5	407	6,8	5 066	84,7	5 981
2011-2012	503	8,2	406	6,6	5 211	85,2	6 120

16. Au 31 mars de l'exercice
17. Il s'agit des entreprises (GE et PME) inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), dont le programme de francisation n'a pas encore été approuvé ou qui sont en attente d'un certificat de francisation sans programme.
18. Ce nombre incluait, au 31 mars 2012, 855 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

GRAPHIQUE 1

Évolution du pourcentage d'entreprises certifiées[19]
(Ensemble du Québec, de 2002-2003 à 2011-2012)



Objectif 1.2.1	Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1er avril de chaque année	44 %
	25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	53 %

Commentaires : Selon cet objectif, au moins 70 % des 877[20] entreprises actives non certifiées au 1er avril 2011 devaient franchir au moins une étape déterminante du processus de francisation[21]. En 2011-2012, 382 ou 44 % de ces entreprises se sont conformées à cette demande. Pour les autres, la nature et l'ampleur de leurs activités ainsi que la complexité des mesures contenues dans leur programme de francisation expliquent en partie le fait qu'elles n'aient pu satisfaire cette attente. Des progrès ont cependant pu être réalisés par ces entreprises entre deux étapes de francisation.

19. Notons que le taux de certification maximal n'atteindra jamais 100 %, car de nouvelles entreprises s'inscrivent chaque année à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.
20. Au 1er avril 2011, l'on dénombrait 915 entreprises non certifiées, mais 38 d'entre elles sont devenues inactives durant l'exercice.
21. Il s'agit respectivement des étapes de l'analyse linguistique, de l'approbation de programme, de la présentation du rapport de mise en œuvre, de la prolongation de programme et de la certification.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Par ailleurs, 132 entreprises inscrites au cours de l'exercice ont réussi à atteindre le résultat attendu en ce qui a trait à leur processus de francisation, soit 53 %. Ce résultat, plus élevé que prévu, s'explique par le fait que la première étape du processus de francisation, qui consiste à tracer un portrait linguistique de l'entreprise, peut être réalisée plus rapidement que les étapes subséquentes. Par exemple, l'étape d'approbation de programme peut nécessiter plusieurs interventions entre l'Office et l'entreprise avant que ne soient définies les mesures de francisation qui mèneront à la généralisation de l'utilisation du français dans l'entreprise.

Objectif 1.2.2 Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	83 %
Pourcentage des rapports triennaux validés	75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	55 %
Pourcentage des rapports triennaux validés	25 % des rapports reçus au cours de l'exercice précédent	34 %
Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	75 %

Commentaires : Au cours de l'exercice 2011-2012, 834 rapports triennaux ont été reçus, ce qui représente 83 % de ceux qui étaient par ailleurs exigibles durant la même période. La validation de tous les rapports triennaux reçus au cours de l'exercice (N = 1 001) n'a toutefois pu être terminée que dans 55 % des cas pour les rapports reçus en cours d'exercice alors qu'elle a été terminée dans 34 % des cas pour les rapports reçus lors de l'exercice précédent. Le processus de validation ayant révélé des failles quant à la généralisation de l'utilisation du français dans certaines entreprises, des plans de redressement se sont avérés nécessaires. Leur élaboration a donc mobilisé les conseillers et conseillères en francisation.

À cet égard, le quatrième résultat inscrit au tableau précédent indique que 25 % des entreprises dont le rapport a été validé devront effectivement faire l'objet de mesures de correction.

Enfin, les résultats de cet objectif, qui vise le maintien de la généralisation de l'utilisation du français, sont positifs puisque 75 % des entreprises dont le rapport triennal a été validé sont conformes, alors que la cible est de 70 %.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.2.3 Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation		
Indicateur	**Cible**	**Résultat**
Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	10

Commentaires : Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office effectue des interventions directes auprès d'entreprises établies localement ou à l'extérieur du Québec. Il compte ainsi influer sur des décideurs à la tête de réseaux, sur des fabricants étrangers et sur des fournisseurs qui, d'une façon ou d'une autre, déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs produits et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite aussi éviter de multiples démarches locales répétitives visant un même objet ou une même catégorie d'objets. Il tente donc plutôt d'en arriver à des résultats qui touchent un plus vaste ensemble de milieux d'affaires et de travail liés à un même secteur d'activité.

Même si ces interventions s'échelonnent souvent sur plusieurs années en raison de leur complexité, des résultats concrets ont été obtenus cette année dans les six interventions sectorielles et les trois interventions à la source décrites ci-dessous.

Interventions sectorielles (démarches effectuées auprès d'organisations du Québec ou de l'extérieur du Québec en vue de corriger une problématique commune à l'ensemble des entreprises appartenant à un même secteur d'activité économique)

- **Les appareils électroménagers** : Dès l'an 2000, l'Office a entrepris des démarches auprès des fabricants et des détaillants afin qu'ils offrent au marché québécois leurs appareils avec des inscriptions en français. Malgré de nombreuses interventions, les données de l'Office indiquent une diminution constante du pourcentage de gros appareils électroménagers comportant des inscriptions de fonctionnement en français, pourcentage qui se situe maintenant à 21 %, selon le relevé effectué par l'Office en 2011-2012. Compte tenu de la détérioration constante de la situation, l'Office a collaboré à la préparation de modifications au Règlement sur la langue du commerce et des affaires afin de restreindre la portée d'une exception pour faire en sorte que les gros électroménagers soient assujettis à l'obligation de comporter des inscriptions rédigées en français.

- **L'aéronautique et l'aérospatiale** : Depuis plusieurs années, un groupe de membres de comités de francisation représentant les travailleurs d'une douzaine d'entreprises se réunit régulièrement, sous l'égide de la FTQ et en présence de représentants de l'Office, pour suivre de près l'avancement de la francisation de leur secteur d'activité. Ce groupe, appelé « Table sectorielle de l'aérospatiale », s'est réuni à plusieurs reprises au cours de 2011-2012, ce qui a favorisé la progression de la francisation chez bon nombre d'entreprises de ce secteur. Par ailleurs, l'Office a octroyé une subvention à l'Association québécoise de l'aérospatiale (AQA) afin de réaliser un projet visant à soutenir et à promouvoir la place du français dans le secteur aérospatial du Québec.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

- **Les télécommunications** : En juin 2010, un groupe de membres de comités de francisation représentant les travailleurs de sept entreprises du domaine des télécommunications a été formé. Les rencontres tenues par cette « Table sectorielle des télécommunications » au cours de l'exercice 2011-2012 ont permis de mettre en lumière certains problèmes communs en matière de francisation, par exemple les documents de travail ainsi que la formation des techniciens, et de déterminer des pistes d'action.

- **L'hôtellerie et la restauration** : Au cours de 2011-2012, un nouveau regroupement sectoriel a été constitué. Il réunit des travailleurs syndiqués d'une dizaine d'hôtels et d'entreprises de la restauration. Les travaux de ce regroupement, axés sur la langue de travail, pourraient notamment mener à la mise sur pied de cours de français adaptés à ce secteur d'activité.

- **L'automobile** : Un groupe de travail, composé de représentants de l'Association des fabricants internationaux d'automobiles de Canada (AIAMC) et de l'Office, s'est réuni à plusieurs reprises en 2011-2012 afin de préparer un guide destiné aux dirigeants américains des entreprises membres de l'Association. Ce guide vise à leur faire connaître les exigences linguistiques du marché québécois pour qu'ils puissent s'assurer de la conformité des véhicules dès leur conception.

- **Le secteur du cinéma** : L'Office a constaté que l'affichage relatif à la promotion de films à venir et à l'affiche dans les cinémas du Québec n'était pas toujours conforme. Il a donc amorcé une intervention sectorielle afin de faire connaître aux cinémas et aux distributeurs les règles d'affichage qu'ils doivent respecter partout au Québec. En 2011-2012, à la suite d'une rencontre avec l'Association canadienne des distributeurs de films (CMPDA) et d'autres distributeurs indépendants, certains distributeurs ont soumis à l'Office un plan d'action pour rendre l'affichage conforme à la Charte.

Interventions à la source (démarches effectuées auprès d'une entreprise du Québec ou de l'extérieur du Québec, en vue de corriger une situation qui nuit à l'avancement de la francisation d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises)

- **L'automobile** : Le siège social canadien d'un important constructeur d'automobiles s'est engagé à franciser le système de navigation à reconnaissance vocale pour tous ses modèles d'automobiles. L'Office a pu constater, au cours de l'année 2011-2012, que plusieurs de ces modèles sont maintenant conformes.

  À la suite d'une intervention de l'Office, le siège social canadien d'un important constructeur d'automobiles a accepté de franciser les documents techniques destinés aux mécaniciens pour les modèles plus récents que ceux de 2002. L'Office assure un suivi régulier de ce projet. Au 31 mars 2012, 36 manuels de réparation avaient été traduits en français, alors que 19 étaient en cours de traduction et que 7 restaient encore à traduire.

- **Les produits électroniques** : Dans le cadre de l'entente de partenariat conclue avec la revue *Protégez-vous*, l'Office a procédé, au cours de 2011-2012, à une évaluation technolinguistique des tablettes et des liseuses électroniques. Ce projet lui a permis d'inciter l'un des plus importants fournisseurs au Québec à assurer la conformité de ses appareils.

- **Le secteur du matériel agricole** : Plusieurs éléments dérogatoires ayant été constatés chez les dépositaires d'un important fournisseur de matériel agricole, l'Office est intervenu directement auprès de cette entreprise dont le siège social est situé à l'extérieur du Québec pour qu'elle pose les actions correctives voulues. En 2011-2012, le président de cette entreprise est venu présenter aux représentants de l'Office son plan d'action en matière de francisation et leur a exposé les objectifs du comité de travail mis sur pied à cette fin dans l'entreprise.

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration

Contexte : L'Office a aussi la responsabilité de faire en sorte qu'au sein de l'Administration, l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles qui sont suivies dans l'entreprise privée. Elles sont toutefois moins élaborées puisque la langue de travail y est déjà le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux.

À la fin de l'année financière, l'on comptait 2 574 organismes de l'Administration, dont 88,0 % étaient certifiés, 9,6 % en évaluation et 2,4 % en application de programme de francisation.

TABLEAU 21

Pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2007-2008 à 2011-2012)

Exercice[22]	Organismes en évaluation (%)	Organismes en application de programme (%)	Organismes certifiés (%)	Total
2007-2008	10,8	1,8	87,4	2 421
2008-2009	11,7	1,9	86,4	2 523
2009-2010[23]	12,3	1,8	85,9	2 605
2010-2011	11,0	1,9	87,1	2 594
2011-2012	9,6	2,4	88,0	2 574

22. Au 31 mars de l'exercice

23. Depuis l'adoption du nouveau plan stratégique, la comptabilisation des organismes de l'Administration inscrits à l'Office tient compte, entre autres, des arrondissements qui sont rattachés à un organisme municipal, et ce, comme le prévoit l'annexe de la Charte de la langue française (A. 3b). En 2011-2012, l'on dénombrait 45 organismes dits « à matricule lettré », dont 43 arrondissements.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.3.1	Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1er avril 2009	24 %

Commentaires : Au 1er avril 2009, 378 organismes de l'Administration inscrits à l'Office n'étaient pas certifiés. Pour atteindre la cible visée, 113 parmi eux devront se voir délivrer un certificat de conformité à la Charte d'ici au 31 mars 2014. Depuis 2009-2010, 92 organismes ont obtenu un certificat, ce qui représente, en trois ans, 81 % du résultat quinquennal.

TABLEAU 22

Nombre d'organismes de l'Administration non certifiés qui ont obtenu un certificat de conformité au cours de l'exercice
(Ensemble du Québec, 31 mars 2012)

Tous les organismes de l'Administration	Organismes non certifiés au 1er avril 2009 (Nbre)	Cible au 31 mars 2014 (Nbre)	Organismes certifiés entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2012 (Nbre)			
			2009-2010	2010-2011	2011-2012	Total
Ministères et organismes gouvernementaux	37	S. O	0	1	0	1
Organismes municipaux	192	S. O	46	23	11	80
Organismes de santé et de services sociaux	115	S. O	2	3	0	5
Organismes scolaires	34	S. O	3	2	1	6
Total	**378**	**113**	**51**	**29**	**12**	**92**

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte

Contexte : L'Office veille au respect de la Charte qui fait du français la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires au Québec, et traite à cet égard les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

Objectif 1.4.1 S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi

Indicateur	Cible	Résultat
Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	7,0 mois
Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2

Commentaires : Au cours de l'exercice, l'Office a fermé 2 475 dossiers de plaintes dont la durée moyenne de traitement a été de 7,0 mois, ce qui représente une nette amélioration par rapport aux années précédentes. Parmi ces dossiers, 1 415, soit 57 %, ont été traités en moins de 6 mois; 612, soit 25 %, entre 6 et 12 mois; et 448, soit 18 %, en plus de 12 mois. Le traitement d'une plainte est un processus formel d'enquête. En 2011-2012, 78 % de ces dossiers ont été fermés à la suite de l'intervention de l'Office, la situation ayant été jugée conforme à la Charte (situations corrigées ou plaintes non fondées).

Durée moyenne de traitement des dossiers fermés

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre moyen de mois requis pour le traitement d'un dossier	11,4	8,4	8,1	7,0

Cette réduction s'explique par :

- l'objet des plaintes reçues. En 2011-2012, 59 % de celles-ci portaient sur l'affichage ou certains documents commerciaux, comme des reçus et des factures. Or, ce type de dérogations peut être corrigé plus rapidement que les dérogations qui concernent, par exemple, un site Web ou les inscriptions figurant sur un produit;
- l'amélioration continue des processus de travail en vigueur;
- l'application d'un processus accéléré de traitement des plaintes relatives aux deux priorités d'action retenues conformément au plan stratégique.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 prévoit que l'Office doit établir au moins deux priorités par année en ce qui a trait au traitement des dossiers de plaintes. L'Office a maintenu pour l'exercice 2011-2012 les mêmes priorités d'action que pour les années précédentes, soit les plaintes portant sur l'affichage ainsi que celles qui concernent les services de santé et les services sociaux.

Le maintien de l'affichage comme priorité d'action s'explique par l'importance de cet enjeu qui se justifie d'ailleurs par le nombre élevé de plaintes reçues au cours des dernières années. Quant aux plaintes concernant les services de santé et les services sociaux, et plus particulièrement celles qui sont liées à la langue de service, elles sont également demeurées prioritaires parmi les interventions de l'Office puisqu'elles touchent essentiellement des personnes vulnérables.

Ainsi, les dossiers sur l'affichage et sur les services de santé et les services sociaux ont fait l'objet d'un traitement accéléré à chacune des étapes du processus, soit la réception et l'analyse de la plainte, l'ouverture du dossier, l'inspection ainsi que le traitement visant l'obtention d'une correction.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française

Contexte : L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Afin de s'acquitter de ce mandat, il produit lui-même ou recueille, auprès de partenaires, des données terminologiques qui sont nécessaires à la francisation des milieux de travail du Québec et qui servent également à l'ensemble de la population québécoise ainsi qu'au reste de la francophonie. Ces données sont diffusées gratuitement dans *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT).

Objectif 2.1.1 Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	63
Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	7 373

Commentaires : L'année 2011-2012 a été marquée par d'importants travaux d'entretien et de stockage de fiches en prévision de la mise en ligne du nouveau module de diffusion multilingue du GDT. Le stockage nous a permis d'atteindre et même de dépasser notre objectif quant aux nouveaux termes répertoriés.

Par ailleurs, au chapitre de la création de nouveaux termes à l'Office, l'objectif a encore été dépassé cette année. Les domaines dans lesquels s'effectuent les travaux foisonnent de nouveaux concepts à nommer, soit les technologies de l'information et des communications, le développement durable, les sciences et la santé, mais également d'autres secteurs, notamment ceux des sports et de l'alimentation.

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français

Contexte : Les trois produits vedettes d'aide à la maîtrise du français de l'Office sont *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) et *Le français au bureau* (FAB).

L'Office a terminé les travaux nécessaires pour rendre multilingue le GDT au 31 mars 2012.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 2.2.1 Rendre multilingue *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Liste des langues ajoutées	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais, espagnol, portugais et italien
Nombre de termes intégrés selon la langue	S. O.	8 963 termes anglais 442 termes italiens 3 527 termes portugais 13 596 termes espagnols 23 appellations scientifiques en latin

Commentaires : Au cours de l'année, les efforts se sont poursuivis en vue de stocker des données dans d'autres langues que le français. C'est ainsi que le GDT s'est enrichi de 8 963 termes en anglais, 442 termes en italien, 3 527 termes en portugais, 13 596 termes en espagnol et de 23 appellations scientifiques en latin. De plus, 785 termes dans diverses autres langues latines (catalan, galicien et roumain) sont venus enrichir la base de données multilingues. Ces termes pourront être consultés dès la mise en ligne du nouveau système de diffusion, prévue pour juin 2012.

Objectif 2.2.2 Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables

Indicateur	Cible	Résultat
Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et *Le français au bureau*	Travaux en cours
Dépôt du calendrier des travaux	31 mars 2010	Calendrier préliminaire déposé

Commentaires : Cette année, la priorité a été accordée à la réalisation de la nouvelle interface du GDT. En plus d'assurer une meilleure visibilité des données terminologiques produites par l'Office, les données présentées sur la fiche rendent mieux compte de ses orientations. Enfin, les données multilingues produites par nos partenaires au fil des ans seront désormais interrogeables en ligne.

La nouvelle mouture du GDT a été réalisée en accord avec les principes d'interopérabilité de nos outils. Les travaux d'architecture amorcés dans le cadre de l'interopérabilité se poursuivront cette année encore pour arrimer les données de la Banque de dépannage linguistique à celles du GDT multilingue.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 2.2.3	Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils terminolinguistiques

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	2 créés et 5 maintenus
Liste des partenariats créés ou maintenus	S. O.	Créés : USP et OMM Maintenus : BNQ, FMI, IULA, Centre de terminologie Termcat, DGLFLF

Commentaires : Au cours de l'année 2011-2012, l'Office a maintenu, dans le cadre de cinq ententes gouvernementales, ses liens avec différents partenaires aux fins, notamment, de l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique*. Il s'agit du Bureau de normalisation du Québec (BNQ), du Fonds monétaire international (FMI), de l'Institut universitaire de linguistique appliquée (IULA) de Barcelone, du Centre de terminologie de Termcat de Catalogne, ainsi que de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF).

L'Office a également conclu deux nouvelles ententes afin d'enrichir le GDT en matière de données multilingues : une avec l'Université de São Paulo (USP) et une avec l'Organisation météorologique mondiale (OMM). Ces ententes s'ajoutent aux ententes précédemment conclues avec l'Institut national des sports et de l'éducation physique et avec l'Organisation internationale de la Francophonie (pour un total de neuf partenariats créés ou maintenus depuis 2009).

Par ailleurs, l'Office a entretenu des liens avec d'autres partenaires institutionnels à l'étranger. Sa collaboration aux travaux de l'Union latine et du Réseau panlatin de terminologie et de néologie (Realiter) permet à l'Office d'entretenir des échanges avec des établissements universitaires avec lesquels il s'associe pour la réalisation de projets de terminologie multilingue qu'il coordonne.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 3
Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

Contexte : Ainsi que le prévoit l'article 160 de la Charte, l'Office surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans au ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et attitudes des différents groupes linguistiques.

Les travaux, qui s'échelonneront jusqu'en 2013, permettront de poser un diagnostic fiable sur la dynamique linguistique québécoise. Les études sont d'abord soumises aux membres du comité de suivi, qui donnent leur avis scientifique. Elles sont ensuite approuvées par les membres de l'Office, puis remises à la ministre. Une fois toutes ces étapes franchies, les études sont diffusées par thème, à intervalles réguliers, sur le site Web de l'Office.

Objectif 3.1.1 Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	Dépôt en février 2010
Dépôt du rapport	Au cours de l'exercice 2013-2014	Dépôt du volet démolinguistique en septembre 2011

Commentaires : Le 9 septembre 2011, l'Office a rendu publiques cinq études en démolinguistique dans le cadre du suivi de la situation linguistique :

1. *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances (1996-2006)*, Michel Paillé
2. *Les composantes de la dynamique démolinguistique régionale au Québec (1996-2006)*, Robert Bourbeau, Norbert Robitaille et Marilyn Amorevieta-Gentil
3. *Caractéristiques du quartier de résidence et comportements linguistiques des immigrants allophones de la RMR de Montréal*, Robert Bourbeau, Norbert Robitaille et Rémi Ouellet
4. *Persistance et orientation linguistiques de divers groupes d'allophones au Québec*, Alain Bélanger, Réjean Lachapelle et Patrick Sabourin
5. *Perspectives démolinguistiques du Québec et de la région de Montréal (2006-2056)*, Marc Termote, avec la collaboration de Frédéric Payeur et de Normand Thibault

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

De plus, l'Office a rédigé un résumé et des faits saillants, publié un communiqué de presse, puis déposé tous les documents dans son site Web. Finalement, la présidente-directrice générale et le porte-parole ont donné de nombreuses entrevues compte tenu de l'intérêt que suscite ce sujet.

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

Contexte : Depuis près de cinquante ans, l'Office a développé une expertise reconnue, et souvent sollicitée, en matière d'aménagement linguistique. Dans ce contexte et afin de soutenir son action, il entretient des liens, pour certains depuis plusieurs années, avec des partenaires canadiens et internationaux.

Objectif 3.2.2 Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	S. O.	2 maintenus : DGLFLF, OTTIAQ
Nombre et objet des études réalisées	S. O.	S. O.

Commentaire : Cette année encore, des professionnels de la Direction générale des services linguistiques de l'Office ont analysé et commenté les termes étudiés par les commissions spécialisées de terminologie et de néologie de la DGLFLF. Ils ont également travaillé en étroite collaboration avec l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec, qui a testé la version d'essai de la nouvelle interface du *Grand dictionnaire terminologique*.

Saviez-vous que...

Les commentaires formulés par les utilisateurs du *Grand dictionnaire terminologique* et de la Banque de dépannage linguistique contribuent régulièrement à l'enrichissement de ces outils.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

Contexte : La politique linguistique québécoise est le fruit d'un long processus amorcé, il y a une quarantaine d'années, pour protéger et promouvoir la langue française sur le territoire du Québec. Elle vise à ce que le français soit la langue publique des Québécois et des Québécoises de toutes langues et de toutes origines.

Objectif 4.1.1 Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de rencontres et de conférences	S. O.	15 rencontres et 9 conférences
Nombre de programmes et de projets de coopération	S. O.	1

Commentaires : Des membres du personnel et des gestionnaires ont participé à quinze rencontres, ont prononcé neuf conférences afin de mieux faire connaître la politique linguistique québécoise et ont pris part à une autre rencontre dans le cadre d'un projet de coopération.

Rencontres

- Réunion, Journée scientifique et Journée technologique du Réseau panlatin de terminologie et de néologie (Realiter) (Québec)
- Rencontre annuelle des organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (réseau OPALE) (Lyon, France)
- Colloque international « Les évolutions du français contemporain » tenu en marge de la réunion du réseau OPALE (Lyon, France)
- Participation au tournage d'un reportage de la télévision de la Corée du Sud sur le français au Québec (Montréal)
- Entrevue sur la politique linguistique du Québec pour le magazine néerlandais *Elsevier* (Montréal)
- Accueil de représentants gouvernementaux de Suisse (Montréal) et de Louisiane (Québec)

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

- Accueil de représentants d'organismes linguistiques du Canada (M. Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, à Montréal) et du Nunavut (Bureau de la Commissaire aux langues, à Montréal, et Office de la langue inuite, à Québec)
- Présentation de la Charte de la langue française à l'Association du Jeune Barreau du Québec (Montréal)
- Symposium du Conseil fédéral de terminologie (Gatineau)
- Journée d'étude du CMTC (Comité mixte de la terminologie au Canada) (Gatineau)
- Congrès 2011 de l'OTTIAQ (Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec) (Montréal)

Rencontre pour un projet de coopération

- Mission dans le cadre du projet « Bonnes pratiques linguistiques dans le monde de l'entreprise » auprès de la DGLFLF (Paris, France)

Conférences

- Présentation au Symposium du Conseil fédéral de terminologie (Gatineau)
- Présentation à la Journée scientifique du réseau Realiter (Québec)
- Présentation à la Journée technologique du réseau Realiter (Québec)
- Deux conférences au colloque « Les évolutions du français contemporain » (Lyon, France)
- Trois conférences au congrès annuel de l'OTTIAQ (Montréal)
- Présentation lors de la journée d'étude du CMTC (Gatineau)

Projet de coopération « Bonnes pratiques linguistiques dans le monde de l'entreprise »

Au fil des ans, l'Office a accompagné des milliers d'entreprises dans leurs efforts de francisation. Un certain nombre d'entre elles se sont d'ailleurs distinguées par la mise en œuvre de solutions originales. De concert avec la DGLFLF, l'Office a mis sur pied un projet au cours de l'année 2011-2012 en vue de préparer un recueil des bonnes pratiques linguistiques en usage dans les entreprises de la France et du Québec. Ce projet de coopération s'inscrit dans le contexte du programme agréé par la Commission permanente de coopération franco-québécoise. En mai 2011, l'Office a accueilli les responsables français du projet à l'occasion d'une mission dont l'objectif était de lancer les travaux et de dresser un état des lieux au Québec et en France, de définir le concept de « bonnes pratiques » et d'établir un plan de travail. En novembre 2011, les partenaires se sont réunis à nouveau, en France cette fois, pour dresser un inventaire des bonnes pratiques linguistiques en usage dans les entreprises de France et du Québec.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

L'année 2012-2013 sera consacrée à l'achèvement du projet, soit la production et la diffusion du recueil de bonnes pratiques linguistiques.

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Contexte : L'année 2011-2012 a été très fertile en activités (entrevues, rencontres, conférences et campagnes publicitaires) visant à sensibiliser la population à la vie en français. Les 50 ans de l'Office, la Francofête et différents salons et congrès ont également permis à l'organisme, en collaboration avec ses nombreux partenaires, de souligner la vitalité de la langue française et de contribuer de façon notable à son rayonnement tant au Québec qu'à l'étranger.

Objectif 4.2.1 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public

Indicateur	Cible	Résultat
Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	S. O.	Activités médiatiques Campagnes publicitaires Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants

Commentaires : Soucieux de bien informer le public sur les nombreux sujets d'importance qui ont fait les manchettes tout au long de l'année, tels l'affichage des marques de commerce utilisées comme noms d'entreprise, les plaintes concernant de possibles dérogations à la Charte de la langue française, les ententes particulières ou les données démolinguistiques, la présidente-directrice générale et le porte-parole de l'Office ont répondu à plus de 300 demandes d'entrevues, soit deux fois plus que l'année précédente.

L'Office a également tenu une vingtaine d'activités, notamment des rencontres d'information sur sa mission et sur différents dossiers conjoncturels, des présentations et des allocutions, avec des partenaires et des associations. De plus, il a présenté ses travaux ainsi que la Charte de la langue française à des groupes de visiteurs étrangers et à des entreprises, dont quelques multinationales qui désiraient venir faire des affaires au Québec.

Préoccupé par la recrudescence d'une pratique qui contrevient aux dispositions de la Charte, le nombre croissant de plaintes et l'importance de l'enjeu, l'Office a lancé à l'automne une vaste campagne de sensibilisation portant sur l'affichage, à titre de noms d'entreprise, de marques de commerce qui sont des expressions tirées d'une autre langue que le français. Cette campagne de communication, qui comportait un volet de publicité télévisuelle et Web, a rappelé aux entreprises et à la population que ces marques de commerce doivent au minimum être accompagnées d'une expression ou d'un nom descriptifs en français. Il a également collaboré avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à la campagne publicitaire « Ici, on gagne à parler français ».

La 16e Francofête, qui s'est déroulée du 19 au 30 mars 2012, a conclu avec brio l'année jubilaire de l'Office québécois de la langue française. Le slogan « Pour la volonté et le plaisir de vivre en français » est venu

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

consacrer 50 ans d'histoire, de passion et d'enrichissement culturel collectif. Les mots **âme**, **autrement**, **caractère**, **chez**, **confier**, **histoire**, **naturel**, **penchant**, **songe** et **transport** se sont déclinés sous forme d'activités, de concours et de jeux. Ces mots, choisis par la France, la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Suisse romande, l'Organisation internationale de la Francophonie et le Québec, rappellent « les capacités expressives de la langue ».

Cette année encore, un grand nombre d'entreprises, de ministères et d'organismes ont réitéré leur intérêt et leur désir de promouvoir l'utilisation du français auprès de leur personnel. Par ailleurs, en sensibilisant des publics aussi nombreux que diversifiés aux quatre coins du Québec, les partenaires de la Francofête ont pour leur part témoigné de leur ferme engagement à contribuer au rayonnement du français dans l'espace public.

L'Office a également présenté ses produits et services lors de deux salons (Salon de la franchise et des occasions d'affaires, Salon des partenaires) et de trois congrès (Intercaf, Congrès de l'Association québécoise des professeurs de français et Congrès de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec). Enfin, huit dépliants ont été réimprimés en vue d'assurer une meilleure compréhension de la Charte.

Objectif 4.2.2 Souligner, en 2011, les 50 ans d'existence de l'Office

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du programme des activités	31 décembre 2010	Dépôt en janvier 2011

Commentaires : L'Office a célébré son 50e anniversaire d'existence au cours de l'exercice. Le 1er avril 1961, à l'instigation de Georges-Émile Lapalme, sont créés le ministère des Affaires culturelles et l'Office de la langue française. Le 26 août 1977, la Charte de la langue française (projet de loi 101) entre en vigueur. C'est la première loi linguistique à caractère obligatoire. Le slogan du 50e « L'Office québécois de la langue française, 50 ans d'action et de passion » et son visuel ont exprimé la volonté et l'engagement du personnel de l'Office envers sa mission depuis la création de l'organisme. Plusieurs activités se sont déroulées tout au cours de l'année : diffusion de capsules historiques hebdomadaires sur le site Web de l'Office, distribution d'objets promotionnels, tenue de la réunion du réseau Realiter et d'une journée scientifique, organisation d'une cérémonie de dévoilement du buste de Camille Laurin et mise sur pied d'une activité pour le personnel.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises		
Indicateur	**Cible**	**Résultat**
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	19 prix remis

Commentaires : La Soirée des Mérites et des prix Francopub, tenue à l'occasion de la Francofête, s'est avérée, cette année encore, une occasion privilégiée de souligner les réalisations exemplaires de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Au cours de cette soirée, l'Office et ses partenaires ont remis 18 prix. Pour connaître les réalisations des lauréats et lauréates, le lecteur est invité à visiter le site de la Francofête au **www.francofete.qc.ca**.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Les lauréats de la Soirée des Mérites et des prix Francopub

Lauréats

Prix Camille-Laurin
M. Gilles Vigneault

Mérite du français dans la culture[24]
M. Philippe Falardeau

Mérite du français au travail et dans le commerce

Entreprise de 50 employés ou plus
TD Canada Trust

Comité de francisation, entreprise certifiée
Bitumar

Comité de francisation, entreprise non certifiée
Rolls-Royce Canada

Mention Coup de cœur
Distribution Bertrand, division du Groupe Colabor

Mérite du français au travail et dans le commerce

Applications logicielles
Groupe ID

Sites Internet et extranets
Manufacture EXM

Apprentissage en ligne
Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq)

Divertissement
Les Noutchis

Mérite du français – Rayonnement international

Druide informatique

24. L'Office s'est associé à des créateurs (Union des écrivaines et écrivains québécois, Société des auteurs de radio, télévision et cinéma et Union des artistes) pour attribuer le Mérite du français dans la culture.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Mérite du français en toponymie

Ville de Repentigny

Grand prix Francopub 2012

Agence Bos, pour la publicité radio *Au nom du père*, de l'Église catholique de Montréal

MM. Cédric Audet et **Maxime Jenniss**, concepteurs-rédacteurs

Prix Francopub – Bourse Serges-Tougas

Ig2, pour la publicité imprimée *Faim de loup*, de Piazzetta

M. Nicolas Boisvert, concepteur

Prix du public Francopub

Agence Bos, pour la publicité radio *Au nom du père*, de l'Église catholique de Montréal

MM. Cédric Audet et **Maxime Jenniss**, concepteurs-rédacteurs

Mérites en francisation des personnes immigrantes[25]

Personne œuvrant dans le domaine de la francisation des personnes immigrantes
M^me^ Marie-André Provencher

Personne immigrante non francophone
M^me^ Larissa Rico

Partenaire institutionnel ou communautaire du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

L'Office a également remis l'OCTAS du français dans les technologies de l'information à Alogient, pour son système de gestion de contenu Caméléon 5, lors de la 25^e^ soirée de remise de prix organisée par le Réseau action TI.

25. Ces prix sont attribués en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 5
Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

Contexte : Dans le but de concourir au renforcement de la modernisation de l'État, l'Office est à revoir son processus de traitement des plaintes. Le projet initial, qui consistait à mettre en place un système informatisé afin de permettre aux citoyens qui utilisent un formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte, n'a finalement pas été retenu. L'Office compte plutôt mettre en ligne un formulaire électronique permettant à la population de déposer une plainte.

Objectif 5.1.1 Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt en mars 2010
Date de réalisation	31 mars 2012	Non atteint

Commentaires : Les travaux visant à réaliser cette solution seront amorcés au cours de l'exercice 2012-2013. Ce report est notamment attribuable aux efforts que l'Office consacre à la mise en place d'une approche proactive lui permettant d'effectuer des enquêtes et des inspections relativement à certains cas allégués de contravention à la Charte de la langue française qui n'ont pas fait l'objet d'une plainte, et à des vérifications systématiques de certains quartiers, notamment au centre-ville de Montréal, qui découlent de sa propre initiative.

Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

Contexte : L'Office administre les examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels du Québec pour obtenir leur permis permanent d'exercice.

Afin de faciliter le suivi des dossiers, l'Office compte revoir ses processus avec la collaboration de chacun des 46 ordres professionnels. Des rencontres ont d'ailleurs été organisées avec des responsables de l'Office des professions du Québec, du Conseil interprofessionnel du Québec et des ordres professionnels en vue de discuter de la révision de l'examen de français destiné aux candidats à l'exercice d'une profession (art. 38, Charte de la langue française) dans le but d'adapter celui-ci aux réalités multiples des pratiques professionnelles d'aujourd'hui.

L'Office vise aussi à permettre aux personnes qui le souhaitent de s'inscrire à un examen de français et de le passer dans l'un de ses bureaux régionaux.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 5.2.1	Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt reporté
Date de réalisation	31 mars 2011	Non réalisé

Commentaires : L'Office a poursuivi la révision des processus liés à l'administration des examens de français, dont les demandes d'inscription à un examen et de renouvellement de permis temporaires. C'est au terme de cet exercice qu'il sera en mesure de préciser les fonctionnalités du système informatique à développer.

Objectif 5.2.2	Faciliter l'administration à distance des examens de français

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	19
Nombre de personnes présentes aux séances	S. O.	164

Commentaires : Au cours du dernier exercice, 19 séances d'examens ont été tenues dans les bureaux régionaux de l'Office, soit 2 au Saguenay, 7 à Québec, 9 à Gatineau et une à Rouyn-Noranda.

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs

Contexte : L'Office et la Commission cherchent à mettre en place des pratiques de gestion susceptibles d'attirer et de fidéliser le personnel et aussi d'accroître la performance organisationnelle. Le développement d'une culture de reconnaissance auprès des membres du personnel constitue l'un des moyens privilégiés pour y parvenir.

Objectif 5.3.1	Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant

Indicateur	Cible	Résultat
Date d'implantation	D'ici au 31 mars 2014	Tenue de deux activités pour souligner la contribution de certains membres du personnel

Commentaires : Deux activités ont été organisées pour souligner la contribution de certains membres du personnel : l'une pour les 25 ans de service dans l'Administration de certaines personnes et l'autre, pour la carrière du personnel ayant pris sa retraite au cours de l'année.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 5.3.2	Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Au moins 2 %	1,6 %
Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	S. O.	626,4 jours-personnes

Commentaires : Dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, 1,6 % de la masse salariale a été alloué l'année dernière à la formation, résultat supérieur à l'objectif de 1 % prévu par la loi. Aussi, le personnel a participé à des activités de formation individuelle ou collective totalisant 626,4 jours-personnes.

Objectif 5.3.3	Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre d'activités de mentorat	S. O.	2
Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	1

Commentaires : L'Office et la Commission visent à encourager les étudiants, stagiaires et nouveaux diplômés à constituer la relève de la fonction publique québécoise. Une étudiante a effectué un stage rémunéré de quelques mois à l'Office dans le cadre de son programme d'études. Ainsi, elle s'est familiarisée avec la réalité de la fonction publique et a mis en pratique les compétences acquises au cours de sa formation. Par ailleurs, deux membres du personnel ont pu bénéficier de l'accompagnement d'un mentor.

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

4 Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Résultats

La Déclaration de services aux citoyens, qui a été adoptée au cours de l'exercice 2003-2004, a été mise à jour en juillet 2011. L'Office a alors pris trois engagements : assurer l'accessibilité de ses services, mettre à la disposition de la population un personnel courtois et compétent et veiller au respect de la confidentialité. La présente section dresse le bilan de ces engagements et présente quelques statistiques relatives aux produits et services.

Accessibilité

Les bureaux de l'Office sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Afin de faciliter l'accès aux renseignements, l'Office dispose d'une ligne sans frais (1 888 873-6202) et d'un site Web (www.oqlf.gouv.qc.ca) accessibles en tout temps. Le site Web de l'Office permet à la population et aux entreprises d'accéder à une foule de renseignements sur la Charte de la langue française, ainsi qu'à un large éventail de produits et services. Il s'enrichit chaque semaine pour toujours mieux répondre aux besoins des usagers.

Accueil et comportement

Le personnel se fait un point d'honneur d'être entièrement disponible, de répondre aux questions et demandes qu'on lui transmet et de fournir à toutes les personnes qui communiquent avec l'Office des renseignements complets, fiables et faciles à comprendre, ou encore, de diriger ces personnes vers les ressources appropriées si leur demande ne relève pas de sa compétence, le tout, avec la plus grande courtoisie.

Au cours de l'exercice, l'Office a reçu deux plaintes relativement à l'accueil et au comportement de son personnel. Ces plaintes ont été traitées conformément aux pratiques en vigueur à l'Office.

Respect de la confidentialité

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), l'Office assure la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis et ne permet leur utilisation qu'aux fins prévues par la loi. Cette année, l'Office a diffusé des bulletins d'information sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information à l'ensemble de ses employés

4 Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Statistiques relatives aux produits et services

Le tableau suivant fait état de l'utilisation des produits et services de l'Office par les citoyens et citoyennes. Les outils électroniques tels le site Web, *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique sont des références incontournables pour ceux et celles que la langue intéresse.

Produit ou service		2011-2012
Renseignements généraux	Nombre d'appels	13 977
Site Web	Nombre de consultations	942 252
Plaintes, critiques, félicitations et commentaires relatifs aux produits et services de l'Office	Nombre de plaintes	6
	Nombre de critiques	7
	Nombre de commentaires	148
	Nombre de félicitations	55
Visites des conseillers et conseillères en francisation	Nombre de visites effectuées dans des entreprises du Québec	2 660
Plaintes relatives au non-respect de la Charte de la langue française	Nombre de plaintes inscrites au système	4 067
Grand dictionnaire terminologique	Nombre de consultations	43 744 191
Banque de dépannage linguistique	Nombre de consultations	4 138 848
Consultations téléphoniques	Nombre d'appels	937
	Nombre de questions	2 004
	Nombre et pourcentage de réponses immédiates	1 890 94 %

Application des obligations législatives et gouvernementales

5

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

5.1 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français

En vertu de l'article 35 de la Charte, l'Office administre les examens de connaissance du français que doivent passer certains nouveaux membres des 46 ordres professionnels du Québec pour obtenir leur permis permanent d'exercice. Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Office a tenu 158 séances d'examen auxquelles se sont présentées 1 719 personnes. Ainsi, il a administré 2 200 épreuves. Les candidats qui échouent peuvent, sur demande, recevoir une rétroaction. À cet égard, 153 suivis pédagogiques ont été effectués. Ces personnes bénéficient également d'un droit de révision de leurs résultats, prérogative qui a entraîné le réexamen de 56 dossiers.

Aussi, selon les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte, l'Office évalue la connaissance du français des personnes que des ministères ou des organismes de l'Administration québécoise prévoient embaucher, ou qui pourraient y être mutées ou promues. Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Office a administré à trois candidats l'examen en vertu de ces articles.

Conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal, l'Office tient, au besoin, des séances d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Une personne s'est présentée à une telle séance en 2011-2012.

Enfin, en vertu du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence, entré en vigueur le 1er mai 2010, l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec requiert les services de l'Office pour administrer des examens de la connaissance du français aux candidats à l'exercice de la profession de courtier immobilier. Au cours de l'exercice, 70 candidats se sont présentés à une séance d'examen.

Au total, 2 274 épreuves ont donc été administrées, ce qui représente une diminution de 5,4 % par rapport à l'exercice précédent.

Les membres des ordres professionnels qui réussissent l'examen de l'Office obtiennent un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Ceux qui échouent, mais qui disposent, le cas échéant, d'un premier permis temporaire accordé par leur ordre professionnel, peuvent en demander le renouvellement pour une période d'un an, et ce, au maximum trois fois. Chaque fois, l'Office doit réévaluer si l'intérêt public le justifie. Au cours de l'année, 288 demandes de renouvellement lui ont été soumises, et il en a autorisé 279.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Voici la répartition, en ordre décroissant, des permis renouvelés par ordre professionnel :

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	**71**
Collège des médecins du Québec	43
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	**36**
Ordre des chimistes du Québec	26
Ordre des ingénieurs du Québec	**14**
Ordre des ergothérapeutes du Québec	11
Ordre des pharmaciens du Québec	**10**
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	9
Ordre des dentistes du Québec	**9**
Ordre des comptables agréés du Québec	7
Ordre des technologues en radiologie du Québec	**6**
Ordre des géologues du Québec	5
Ordre des agronomes du Québec	**4**
Ordre des psychologues du Québec	4
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	**3**
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	3
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	**4**
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	3
Ordre des acupuncteurs du Québec	**2**
Ordre des comptables généraux accrédités	2
Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	**2**
Ordre des chiropraticiens du Québec	1
Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec	**1**
Ordre des optométristes du Québec	1
Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec	**1**
Ordre des techniciens et techniciennes dentaires du Québec	1
Total des permis renouvelés	**279**

Enfin, l'Office doit étudier les quelques demandes qu'il reçoit visant à obtenir la délivrance de permis restrictifs. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. L'Office a autorisé une demande à cet effet en 2011-2012.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Au cours du dernier exercice, 50 demandes d'accès à l'information ont été présentées à l'Office. Celui-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 46 de ces demandes.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie impliquée : 36
Documents d'un dossier demandés par un tiers : 0
Documents administratifs : 12
Documents concernant un tiers : 2
Documents confirmant l'existence d'un dossier : 0

Quatre demandes d'accès ont fait l'objet d'un refus complet. La première a été refusée en vertu de l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels. La demanderesse de la deuxième a été dirigée vers un autre organisme en vertu de l'article 48 de la Loi sur l'accès à l'information. La troisième a été refusée en vertu des articles 14, 31, 34 et 37 de cette même loi. Enfin, la quatrième a été refusée en application de l'article 28 de la Loi sur l'accès à l'information. Aucun de ces refus n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Au surplus, aucune demande n'a nécessité de mesures d'accommodement raisonnable pour permettre au demandeur d'exercer ses droits.

Les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs sont reproduits ci-après.

Demandes d'accès traitées par l'Office en 2011-2012

Demandes d'accès traitées en 2011-2012 : 50
Demandes d'accès acceptées totalement : 37
Demandes d'accès acceptées partiellement : 9
Demandes d'accès refusées : 2
Demandes d'accès refusées relevant davantage de la compétence d'un autre organisme : 1
Demandes d'accès refusées – documents non détenus par l'Office : 1

Délai de traitement des demandes d'accès

Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 jours : 42
Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 à 30 jours : 2
Demandes d'accès traitées dans un délai de plus de 30 jours : 6

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu de l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de la mise en œuvre d'au moins un élément de cette politique. Chaque année, l'Office entreprend donc une étude évaluative en ce sens. Cette année a cependant fait exception compte tenu du fait que la nouvelle politique linguistique gouvernementale a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011. Aucune évaluation n'a eu lieu. L'Office a tout de même été très actif et a pris plusieurs mesures pour bien faire connaître la politique, notamment :

- en juin 2011, la présidente-directrice générale de l'Office a envoyé une lettre aux dirigeants de chacun des 170 ministères et organismes pour leur demander de désigner un mandataire chargé de veiller à l'application de la politique, de créer un comité permanent (pour les ministères et organismes de 50 employés et plus), d'élaborer leur politique linguistique institutionnelle et de la transmettre à l'Office pour avis;

- en septembre 2011, la PDG de l'Office et le sous-ministre associé du Secrétariat à la politique linguistique ont rencontré les dirigeants des huit grands organismes gouvernementaux (la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, Services Québec et l'Agence de revenu du Québec) pour leur présenter la nouvelle politique;

- à l'automne 2011, l'Office a tenu trois séances d'information auxquelles 300 mandataires et membres de comités permanents de 90 ministères et organismes ont participé;

- l'Office a conçu et produit une affiche « Au Québec, on communique en français » pour sensibiliser les clientèles de l'Administration au fait que les ministères et organismes s'adressent d'abord à elles en français. Près de 2 000 affiches ont été distribuées aux mandataires qui en ont fait la demande;

- tout au long du processus de mise en œuvre de la politique, les conseillers en francisation ont accompagné les mandataires des ministères et organismes dont ils sont responsables.

5.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

L'article 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise que les ministères et organismes d'État doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). Cette collecte de données, initialement effectuée conjointement par l'Office

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

et le ministère des Services gouvernementaux, a été réalisée uniquement par l'Office en 2009-2010. La collecte devait se poursuivre en 2010-2011 en vue de l'obtention d'un portrait complet des technologies de l'information pour l'ensemble de l'Administration québécoise.

Or, dès le début de 2011, l'annonce de l'adoption de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement ainsi que de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics a entraîné une révision du processus de suivi de l'application de la PUFTIC, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Des travaux ont été entrepris avec le SCT dès mai 2011, afin d'assurer un arrimage administratif et pratique des mécanismes de reddition de comptes de la PUFTIC avec ceux mis en place par le Secrétariat pour l'application de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles. Un formulaire de collecte de données sur les technologies de l'information et des communications a été créé par le SCT. Ce formulaire intègre les propositions de l'Office pour le suivi de l'application de la PUFTIC. En avril 2012, une nouvelle collecte sera donc lancée par le SCT auprès des ministères et organismes.

5.5 Politique linguistique de l'Office et de la Commission

La nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011. Au cours de l'exercice, de nouveaux membres ont été désignés au comité permanent de l'Office et de la Commission pour mettre en place les activités nécessaires visant l'application de la nouvelle politique linguistique gouvernementale.

5.6 Égalité entre les hommes et les femmes

Dans le cadre du *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*, l'Office offre annuellement des séances de formation en rédaction épicène à des agents et agentes relayeurs des ministères et organismes gouvernementaux.

Pour le 31 mars 2012, l'Office devait concevoir la formation et faire connaître son existence aux agents relayeurs. La conception de la formation est terminée. La promotion auprès des agents relayeurs se fera au cours du premier trimestre de l'exercice financier 2012-2013 et les formations débuteront en septembre 2012, comme prévu dans le plan d'action.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.7 Politique de financement des services publics

5.7.1 Biens et services actuellement tarifés

L'Office et la Commission n'offrent aucun service tarifé. Les frais de 5 $ par appel pour le service des consultations téléphoniques de l'Office sont portés directement au compte de l'abonné par son fournisseur. L'Office ne perçoit aucune somme.

5.7.2 Nouveaux biens et services

Aucun

5.7.3 Liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que le ministère ou l'organisme ne tarifie pas

Aucun

5.8 Bonis au rendement accordés en 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

	Nombre de bonis au rendement	Montant total 000 $
Cadres	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	**0**	**0**

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.9 Développement durable (DD)

Dans la foulée des 3 enjeux fondamentaux, des 9 orientations stratégiques, des 19 axes d'intervention et des 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, l'Office et la Commission ont privilégié 5 actions dans le cadre de leur premier plan d'action de développement durable rendu public au cours de l'exercice 2008-2009.

5.9.1 Activités réalisées au cours de l'exercice[26]

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 1 (prioritaire)

Informer | Sensibiliser | Éduquer | Innover

Objectif gouvernemental 1	Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre
Objectif organisationnel	Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable
Action 1	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

	Geste	Suivi
1.1	Mettre en place un comité de développement durable qui organise des activités de sensibilisation et de formation portant sur le DD	Le comité existe depuis le 30 avril 2009.
1.2	Présenter le concept et la démarche de DD au personnel	Réalisé en 2009-2010
1.3	Créer et mettre à jour un babillard Développement durable	Réalisé en 2010-2011
1.4	Concevoir et diffuser une affiche énonçant le code d'éthique du fonctionnaire écoresponsable	Amorcé en 2011-2012
1.5	Créer et mettre à jour une rubrique DD dans l'intranet de l'Office	Réalisé en 2010-2011
1.6	Diffuser de l'information sur le DD sur une base trimestrielle	Réalisé en 2010-2011
1.7	Organiser des activités et des réunions écoresponsables	Non retenu en 2011-2012
1.8	Ajouter la version synthèse du plan d'action dans la pochette d'accueil destinée aux nouveaux employés	Réalisé depuis 2009-2010

26. Pour l'exercice 2011-2012, les membres du comité de développement durable ont décidé de retenir un certain nombre des gestes à faire parmi l'ensemble de ceux prévus par le plan d'action. Pour chacun des gestes retenus, une courte description de l'activité figure dans les tableaux qui suivent. Si aucune activité n'a été réalisée relativement à un geste retenu, la mention *non réalisé* est indiquée. La mention *non retenu* est par ailleurs utilisée pour faire état d'un geste qui ne faisait pas partie de la liste des actions prioritaires établie par le comité de DD.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
1.9	Organiser annuellement une conférence midi sur le thème du DD	Réalisé en 2011-2012 Thème : Qu'est-ce qu'un fonctionnaire écoresponsable? 35 % des employés ont assisté à cette conférence.
1.10	Diffuser et mettre à jour le calendrier des journées et des activités consacrées au DD	Réalisé en 2010-2011
1.11	Diffuser la liste des activités visant la réhabilitation du milieu naturel et la résilience écologique	Réalisé en 2010-2011
1.12	Distribuer un dépliant explicatif portant sur la préservation de la biodiversité	Réalisé en 2011-2012
1.13	Diffuser la liste des organismes communautaires disposés à accueillir des bénévoles	Réalisé en 2010-2011
1.14	Diffuser la liste des organismes favorisant la réutilisation des jouets, des vêtements et des articles de sport usagés	Réalisé en 2010-2011
1.15	Diffuser la liste des organismes récoltant les matières résiduelles (peinture, huiles usées, réfrigérateurs, etc.)	Réalisé en 2010-2011
1.16	Sensibiliser le personnel à la consommation des produits équitables ou biologiques	Non retenu en 2011-2012

Indicateur Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles

Cible Faire en sorte que 90 % des membres du personnel soient sensibilisés d'ici la fin de 2010 et que 40 % d'entre eux aient une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles[27]

Résultats Treize des seize gestes de l'action 1 sont maintenant réalisés. En ce qui concerne la cible visée, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a demandé à l'Institut de la statistique du Québec de réaliser un sondage en 2010-2011. Les résultats de ce sondage global sont valables pour tous les ministères et organismes qui ont fait l'objet de l'échantillonnage, dont l'Office et la Commission. Ce sondage remplace l'obligation que l'Office et la Commission avaient d'évaluer le taux de sensibilisation au développement durable de leur personnel.

27. Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement
Objectif organisationnel	Poursuivre une démarche de prévention qui suppose une participation active du personnel afin de parvenir à une gestion concertée des risques et à de meilleures conditions pour la santé
Action 2	Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que son environnement

	Geste	Suivi
2.1	Poursuivre la démarche de prévention santé et sécurité en tenant des séances d'information ou des ateliers de travail	Une formation sur la civilité et l'éthique en milieu de travail a été présentée au personnel. Le taux de participation a été de 89 %.
2.2	Accroître les connaissances et les habiletés en matière de santé en favorisant la tenue d'activités visant le bien-être	Amorcé en 2011-2012
2.3	Se familiariser avec la norme Entreprise en santé et évaluer la pertinence de son application à l'Office et à la Commission	Information reçue en 2011-2012. L'Office et la Commission évalueront la pertinence de son application en 2012-2013.

Indicateur Taux d'employés ayant participé aux gestes prévus par l'action 2, dont le taux de ceux ayant intégré de nouvelles habitudes de vie saines dans leurs activités habituelles

Cible Faire en sorte que 30 % des membres du personnel participent aux activités de l'action 2 et que 50 % d'entre eux se disent suffisamment sensibilisés pour avoir appliqué les notions apprises[28]

Résultat Pour le geste 2.1, le taux de participation des employés a été de 89 %. Aucune évaluation du degré de sensibilisation du personnel n'a cependant encore été faite.

28. Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 3 (prioritaire)

Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6	Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes d'État
Objectif organisationnel	Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources
Action 3	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable

	Geste	Suivi
3.1	Utiliser du papier à haute teneur en matière recyclée pour l'ensemble des imprimantes et photocopieurs	Réalisé depuis 2009-2010
3.2	Encourager la réduction des impressions	Réalisé depuis 2010-2011
3.3	Utiliser des cartouches recyclées pour les photocopieurs et les imprimantes, lorsqu'elles sont disponibles	Non retenu en 2011-2012
3.4	Favoriser une plus grande utilisation de la visioconférence	Réalisé avant 2009-2010
3.5	Évaluer la possibilité de se doter de systèmes de visioconférence individuels	Réalisé en 2009-2010
3.6	Privilégier l'achat d'écrans d'ordinateur à cristaux liquides qui consomment moins d'énergie que les écrans à tubes cathodiques	Réalisé depuis 2009-2010
3.7	Diffuser une consigne afin d'éteindre les écrans d'ordinateur au moment du dîner et à la fin de la journée	Le geste 3.7 n'est plus pertinent depuis que le geste 3.8 a été généralisé à tous les postes de travail.
3.8	Configurer les écrans afin que le mode veille s'active après 10 minutes	Réalisé depuis 2009-2010
3.9	Informer le personnel sur la manière de procéder à l'impression recto verso	Réalisé depuis 2010-2011
3.10	Proposer au personnel de modifier sa signature courriel en ajoutant la mention suivante : « Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement. »	Réalisé depuis 2010-2011
3.11	Penser à ajouter des critères environnementaux pour les achats effectués directement par l'Office	Lorsqu'il est possible de le faire, des produits biologiques ou des fournitures recyclées sont achetés.
3.12	Mettre à la disposition du personnel un endroit où il est possible de laisser les fournitures de bureau usagées et encourager le personnel à y recourir	Réalisé en 2011-2012

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
3.13	Conclure une entente afin d'obtenir des bacs de recyclage supplémentaires	L'entente a été conclue avant l'adoption du plan d'action de DD.
3.14	Mettre en place une collecte sélective pour les piles domestiques et les batteries rechargeables par l'entremise du programme canadien de la Société de recyclage des piles rechargeables	Réalisé depuis 2009-2010
3.15	Penser à ajouter le critère environnemental pour l'achat d'équipement de cuisine	Le critère est pris en considération, mais étant donné la mission de l'Office, la priorité est accordée à la langue des inscriptions sur les équipements.
3.16	Supprimer les verres en styromousse, les gobelets cirés et les bâtons à café en plastique	Réalisé en 2011-2012
3.17	Promouvoir l'utilisation des transports écoresponsables	Réalisé depuis 2010-2011
3.18	Favoriser l'instauration d'une banque de covoiturage et en faire la promotion auprès du personnel	Réalisé en 2011-2012. Une nouvelle brève a été diffusée dans l'intranet pour inviter les personnes à consulter le site du ministère des Transports, qui possède une banque de données sur le covoiturage.
3.19	Favoriser l'accès à nos services en région pour éviter les déplacements de nos clientèles	Depuis 2009-2010, l'Office organise des séances d'examen de français en région pour les membres des ordres professionnels.

Indicateur État d'avancement de la mise en œuvre des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable

Cible Mettre en œuvre 19 gestes pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale[29]

Résultats En 2011-2012, 18 des 19 gestes inscrits au plan d'action ont été réalisés en entier ou en partie.

29. Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 5

Répondre aux changements démographiques

Objectif gouvernemental 16	Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables
Objectif organisationnel	Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel
Action 4	Optimiser la qualité de vie au travail

	Geste	Suivi
4.1	Aménager des aires conviviales favorisant le mieux-être	Réalisé en 2010-2011
4.2	Optimiser le processus d'accueil et de départ des employés	Réalisé en 2011-2012. La Direction du personnel et des bibliothèques a préparé une nouvelle pochette d'accueil pour les nouveaux employés. Cette pochette réduit l'utilisation du papier et facilite l'intégration du nouveau personnel. De plus, la séance d'information destinée aux nouveaux employés a été revue pour mieux faire connaître les deux organismes.
4.3	Encourager les employés à participer volontairement à des activités destinées au personnel et à leur famille	Non retenu en 2011-2012

Indicateur Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre

Cible Avoir accompli les trois gestes proposés

Résultats Un geste a été réalisé en 2011-2012 et un autre est en cours.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 7

Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

Objectif gouvernemental 23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable
Objectif organisationnel	Sensibiliser les partenaires nationaux et internationaux au sujet du développement durable
Action 5	Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres ministères et organismes dans une perspective de développement durable

	Geste	Suivi
5.1	Participer aux activités organisées par le Bureau de coordination de développement durable	Quatre employés ont participé à des activités du Bureau de coordination du développement durable.
5.2	Créer de nouveaux réseaux lors de la recherche de partenaires pour un colloque Toponymie et DD	Non retenu en 2011-2012
5.3	Élaborer la terminologie inhérente au DD en collaboration avec le MDDEP	Réalisé depuis 2010-2011

Indicateur Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre

Cible Avoir accompli les trois gestes proposés

Résultats Deux des trois gestes sont réalisés.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.9.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, 8 n'ont pas été retenus par l'Office et la Commission.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec	Locataires des immeubles qu'ils occupent, l'Office et la Commission contribuent, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif gouvernemental en consommant efficacement l'éclairage et le chauffage.
Objectif 9 : Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.
Objectif 12 : Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable	Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.
Objectif 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats; à cet égard, l'Office et la Commission contribuent déjà à l'atteinte de cet objectif.
Objectif 18 : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux	Cet objectif n'est pas lié à la mission.
Objectif 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Les deux organismes répondent déjà à cet objectif en respectant chacun les engagements inscrits dans leur Déclaration de services aux citoyens.
Objectif 27 : Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population	L'Office et la Commission consacrent déjà près de 3 % de leur masse salariale au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
Objectif 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.

Annexes

Annexe 1

Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC)

Tableau récapitulatif au 31 mars 2012 des subventions accordées

Entreprise	Région	Subvention accordée 2011-2012	Versement en 2011-2012
Paul Pedneault inc.	02	6 772,00 $	2 709,00 $
Les Entreprises Rosario Martel inc.	02	8 550,00 $	3 420,00 $
Infodev Systèmes électroniques inc.	03	50 000,00 $	40 000,00 $
Groupe Gecko Alliance inc.	03	50 000,00 $	20 000,00 $
Bessette et Boudreau inc.	05	14 111,00 $	5 645,00 $
Collège de l'Estrie inc.	05	43 712,00 $	17 484,00 $
Motos Daytona inc.	06	50 000,00 $	40 000,00 $
Toitures Trois étoiles inc.	06	531,00 $	388,00 $
176061 Canada inc. (La nouvelle boulangerie homemade Kosher)	06	22 016,00 $	8 800,00 $
Le Club MAA inc.	06	6 817,00 $	5 460,00 $
Morgan Schaffer inc.	06	21 971,25 $	17 318,00 $
Cintube ltée	06	11 231,00 $	4 492,00 $
2733-8649 Québec inc. (Desjardins systèmes de sécurité)	06	13 222,00 $	5 288,00 $
Association québécoise des technologies (AQT)	06	40 348,00 $	16 139,00 $
Contrôles électriques Enertec (1989) inc.	06	19 466,00 $	7 786,00 $
M. H. Montréal Biotechnologies inc.	06	40 939,00 $	16 375,00 $
Technologies Monumental inc.	06	12 266,00 $	4 906,00 $
Veritas Café inc.	06	3 787,00 $	0,00 $
Mango industrie du cuivre inc.	06	18 390,00 $	7 356,00 $
Traductions Serge Bélair inc.	06	49 107,00 $	19 643,00 $
A. S. N. inc.	06	20 540,00 $	8 216,00 $
Entreprise de communications Tank inc.	06	7 418,00 $	2 967,00 $
Eye-In inc.	06	50 000,00 $	20 000,00 $
Gestion Vision Globale inc.	06	49 082,00 $	19 633,00 $
Italmoda inc.	06	10 909,00 $	4 364,00 $

Annexe 1

Entreprise	Région	Subvention accordée 2011-2012	Versement en 2011-2012
Marchand Houle et associés inc.	06	17 393,00 $	6 957,00 $
Métal Marquis inc.	08	22 457,00 $	8 983,00 $
G. P. C. Excavation inc.	12	50 000,00 $	20 000,00 $
Abipa Canada inc.	13	21 377,00 $	21 377,00 $
S. E. Techno Plus (2009) inc.	13	14 629,00 $	5 852,00 $
Norseco inc.	13	45 000,00 $	18 000,00 $
Les câbles Ben-Mor inc.	16	9 189,00 $	5 810,00 $
Laser AMP inc.	16	50 000,00 $	40 000,00 $
Station Skyspa inc.	16	50 000,00 $	20 000,00 $
Marcotte Systèmes limitée	16	19 056,00 $	7 622,00 $
VibrosystM inc.	16	50 000,00 $	20,000,00 $
Emballage Coderre Packaging inc.	17	12 983,00 $	5 193,00 $
Plafolift inc.	17	49 429,00 $	19 768,00 $
Plomberie J. Vachon inc.	17	15 129,00 $	6 052,00 $
Total		**1 047 827,25 $**	**504 003,00 $**

Total des versements faits en 2011-2012 relativement aux projets autorisés en 2009-2010	**100 012,00 $**
Total des versements faits en 2011-2012 relativement aux projets autorisés en 2010-2011	**213 456,50 $**
Total des versements faits en 2011-2012	**817 471,50 $**

Ce programme vise à appuyer, dans leur démarche de francisation, les entreprises qui comptent entre 5 et 99 employés. Ainsi, en bénéficiant d'une aide financière, des entreprises de 50 à 99 employés, déjà assujetties à la Charte, pourront obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, tandis que d'autres, qui emploient de 5 à 49 personnes, auront la possibilité de l'obtenir de façon volontaire, bien que n'y étant pas tenues en vertu de la loi. Toutes ces entreprises, qui pourront mener à bien leur projet de francisation à moindre coût, seront aussi plus en mesure d'offrir un environnement de travail français à leur personnel et de servir le public en français.

Annexe 1

Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Tableau récapitulatif au 31 mars 2012 des subventions accordées

Association	Région	Subvention accordée 2011-2012	Versement en 2011-2012
Société St-Jean-Baptiste de la Mauricie	4	64 301,56 $	25 720,00 $
La Jeune Chambre de commerce de la Mauricie	4	57 487,00 $	22 995,00 $
Institut de développement urbain du Québec	6	60 750,00 $	48 600,00 $
Association québécoise de l'aérospatiale (AQA)	6	14 625,00 $	11 700,00 $
Chambre de commerce gaie du Québec	6	72 750,00 $	29 100,00 $
Institut des communications graphiques du Québec	6	53 658,75 $	42 927,00 $
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	6	100 000,00 $	40 000,00 $
Fédération des chambres de commerce du Québec	6	60 000,00 $	24 000,00 $
Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île	6	75 000,00 $	30 000,00 $
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	6	100 000,00 $	40 000,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent	6	75 000,00 $	30 000,00 $
Conseil du patronat du Québec inc.	6	73 500,00 $	29 400,00 $
Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec	6	75 000,00 $	30 000,00 $
Association de commerce et des restaurants chinois du Québec (volet 1)	6	75 000,00 $	30 000,00 $
Association de commerce et des restaurants chinois du Québec (volet 2)	6	97 500,00 $	39 000,00 $
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	6	70 650,00 $	28 260,00 $
Centre des gens d'affaires des communautés culturelles du Grand Montréal	6	75 000,00 $	30 000,00 $
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	6	75 000,00 $	30 000,00 $
Culture Montréal	6	69 000,00 $	27 600,00 $
Société de développement commercial Vieux-Montréal – Quartier historique	6	75 000,00 $	30 000,00 $
Impératif français	7	75 000,00 $	75 000,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	73 125,00 $	29 250,00 $
Chambre de commerce de Mont-Laurier	15	19 338,38 $	7 735,00 $

Annexe 1

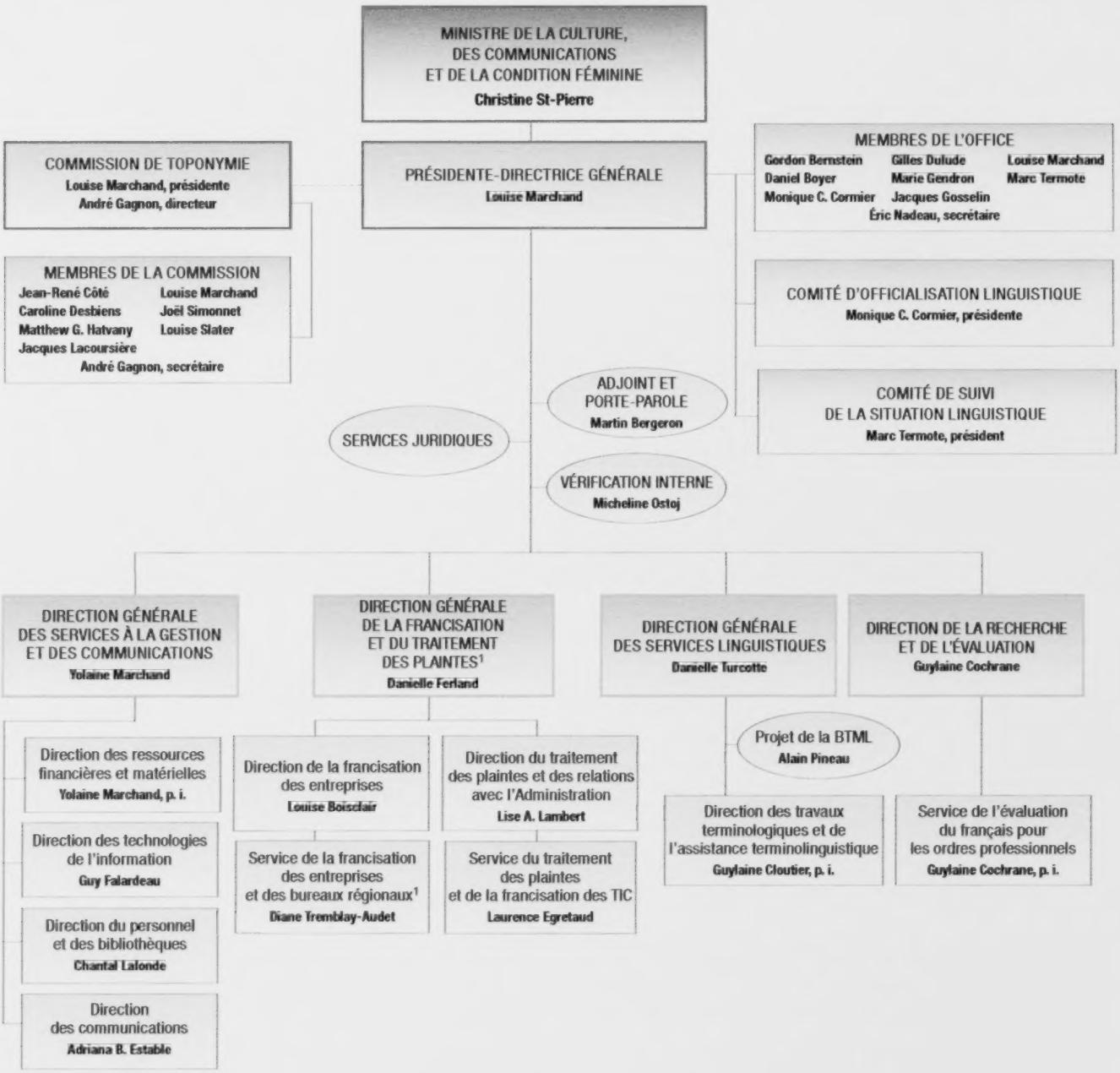
Association	Région	Subvention accordée 2011-2012	Versement en 2011-2012
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-de Blainville	15	40 568,11 $	16 227,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	73 500,00 $	29 400,00 $
Société St-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec	17	10 000,00 $	8 000,00 $
Total		**1 710 753,80 $**	**784 914,00 $**

Total des versements faits en 2011-2012 relativement aux projets autorisés en 2009-2010	**45 809,00 $**
Total des versements faits en 2011-2012 relativement aux projets autorisés en 2010-2011	**446 009,67 $**
Total des versements faits en 2011-2012	**1 276 732,67 $**

Ce programme vise à faire en sorte que des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, partagent avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de produits et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de 50 personnes.

Annexe 2

Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2012



1. Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières.

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

Commission de toponymie

2011-2012

Québec

Table des matières
Commission de toponymie

Message de la présidente 4
Membres de la Commission 6
Faits saillants de 2011-2012 8
Quelques chiffres 9

1 **COMMISSION DE TOPONYMIE**

Mission et mandats 13
Contexte 14
Clientèles 15
Services, publications et outils 16
Organisation 16
Organigramme de la Commission au 31 mars 2012 17

2 **RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014**

Sommaire des résultats 2011-2012 21

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 23
Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique 23
Objectif 2.3.1 23
Objectif 2.3.2 25
Objectif 2.3.3 26

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 26
Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 26
Objectif 4.2.3 26
Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique 27
Objectif 4.3.1 27
Objectif 4.3.2 28

3 **RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Résultats 31

Message de la présidente

Le *Rapport annuel d'activités 2011-2012* de la Commission de toponymie, que j'ai l'honneur de présenter, atteste la vitalité et la compétence de cet organisme, tout comme l'importance de sa mission dans l'édifice culturel de la société québécoise. Marqueurs de l'espace public, les noms de lieux sont les repères indispensables de nos déplacements, mais ils témoignent aussi de notre histoire, la grande et la petite, et du regard qu'ont porté sur le territoire du Québec ceux et celles qui l'ont habité au fil des siècles, et dont nous sommes les successeurs.

Je remercie vivement les membres de la Commission pour leur généreuse contribution à nos activités. Ces experts acceptent de partager avec notre organisation leur longue expérience, leur savoir et leur jugement, et la cause de la toponymie s'en trouve ainsi mieux servie. Tout au long de l'année, j'ai également constaté le très haut niveau de compétence des spécialistes de la Commission : le savoir-faire dont ils font preuve leur vaut dans le milieu de la toponymie une grande considération, à laquelle je m'associe.

Des finalités communes

Si la Commission partage avec l'Office québécois de la langue française, le Conseil supérieur de la langue française et le Secrétariat à la politique linguistique la vision énoncée dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014, c'est dans la sphère de la nomenclature géographique qu'elle exerce sa longue expertise. Son savoir-faire est d'ailleurs très sollicité. En 2011-2012, la Commission a ainsi collaboré avec le Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques, le Congrès international des sciences onomastiques (qui étudie les noms propres de personnes ou de lieux) et la Commission de toponymie du Canada.

Des actions concrètes

Cette année encore, la Commission a officialisé un grand nombre de noms de lieux. De plus, quelques milliers de nouveaux articles expliquant l'origine et la signification de ces dénominations ont été versés dans la Banque de noms de lieux du Québec. À cet outil virtuel s'ajoute le site Web *Le tour du monde en français*. Fruit d'un partenariat avec la Commission nationale de toponymie de France, ce site diffuse le nom de plus d'un millier d'entités géographiques réparties aux quatre coins du monde. Par l'intermédiaire d'outils toponymiques adaptés à la réalité québécoise, mais néanmoins accessibles à tous les francophones et francophiles, la Commission enrichit ainsi la nomenclature géographique du monde et contribue à la vitalité du français.

En prévision du centenaire de la Commission, qui sera célébré en 2012-2013, ses toponymistes ont continué de travailler à la réalisation de projets destinés au grand public, qui allient qualité de l'information, accessibilité du message et originalité de la présentation.

Message de la présidente

Une visibilité accrue

Poursuivant une œuvre presque séculaire, la Commission est considérée comme l'un des organismes toponymiques les plus dynamiques du Canada. Elle bénéficie aussi d'une solide réputation internationale. En tant que dirigeante de cet organisme, je tiens à ce que son apport unique à la gestion des noms de lieux du Québec et, de façon générale, à la toponymie d'expression française, soit encore plus connu et reconnu.

Par ses décisions et tout le travail qui les sous-tend, la Commission protège, met en valeur et enrichit le patrimoine linguistique du Québec, en particulier la nomenclature officielle des noms de lieux. Elle contribue ainsi à la qualité et au rayonnement de la langue officielle, mission énoncée dans le préambule de la Charte de la langue française. Avec les membres de la Commission et son personnel, je suis déterminée à poursuivre l'accomplissement et la promotion de cette mission.

La présidente,
Louise Marchand, avocate

Membres de la Commission

M^me^ Louise Marchand est membre et présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française ainsi que membre et présidente de la Commission de toponymie depuis 2011. Avocate de formation et membre du Barreau du Québec, elle a acquis une vaste expérience de l'administration publique à titre de gestionnaire de haute direction, en plus d'avoir été active tant dans le domaine des communications que dans celui des relations de travail. M^me^ Marchand a notamment été présidente de la Commission de l'équité salariale après avoir été commissaire de cette même organisation, vice-présidente de la coordination des politiques à la Fédération des chambres de commerce du Québec et directrice de la recherche sociopolitique et des relations de travail au Conseil du patronat du Québec.

M. Jean-René Côté est membre de la Commission depuis 1994. Docteur en sciences naturelles de l'Université de Montpellier, il a été professeur et directeur du Département des sciences biologiques à l'Université du Québec à Montréal. Par la suite, il a été vice-président du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement et directeur de la recherche à la Société québécoise d'assainissement des eaux. Il est l'auteur de plusieurs publications scientifiques dans des revues nord-américaines et européennes.

M^me^ Caroline Desbiens est membre depuis 2011. Titulaire d'un doctorat en géographie humaine de l'Université de la Colombie-Britannique, elle a enseigné dans cet établissement, de même qu'à l'Université de la Géorgie aux États-Unis. Depuis 2004, elle enseigne au Département de géographie de l'Université Laval et y est devenue professeure agrégée en 2006.

M. André Gagnon est directeur et secrétaire de la Commission depuis 2011. Il est titulaire d'un baccalauréat en géographie de l'Université du Québec à Rimouski. Avant d'entrer au service de la Commission, M. Gagnon a travaillé à titre de géographe pour le ministère des Ressources naturelles et de la Faune.

M. Matthew G. Hatvany est membre depuis 2011. Professeur titulaire au Département de géographie de l'Université Laval depuis 2000, il possède un doctorat en géographie historique et paléoécologie. Depuis 2009, il est président de la Fiduciaire canadienne d'études nordiques.

M. Jacques Lacoursière est membre depuis 1994. Historien célèbre, il s'est donné pour mission, il y a près de cinquante ans, de faire connaître et aimer l'histoire du Québec par ses écrits, par des émissions à la radio et à la télévision ainsi que par des films et des conférences. On lui doit notamment l'*Histoire populaire du Québec* en cinq volumes. Il a été chercheur et animateur de la série *Épopée en Amérique* et il a également assumé la recherche pour la télésérie *Duplessis*. M. Lacoursière est membre de la Société royale du Canada et de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs.

M. Joël Simonnet est membre depuis 2004. Diplômé des universités de Strasbourg et d'Ottawa, il a été professeur en sciences politiques au cégep de Rimouski de 1967 à 2002. De plus, il a été conseiller municipal à Rimouski pendant plus de dix ans et président d'Accueil et intégration BSL, organisme qui est au service des personnes immigrantes demeurant dans la MRC de Rimouski-Neigette. M. Simonnet est membre du conseil d'administration de l'Association des aînées et aînés de l'UQAR.

M^me^ Louise Slater est membre depuis 2011. Retraitée de l'enseignement, elle a été directrice d'école de 1982 à 1994 et, auparavant, agente de développement pédagogique pour le programme en animation pastorale conçu par le ministère de l'Éducation. Elle possède une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique.

Membres de la Commission

M^me^ Louise Marchand

M. Jean-René Côté

M^me^ Caroline Desbiens

M. André Gagnon

M. Matthew G. Hatvany

M. Jacques Lacoursière

M. Joël Simonnet

M^me^ Louise Slater

Faits saillants de 2011-2012

Des noms de lieux officialisés

- En cours d'année, la Commission a officialisé 2 378 noms de lieux, dont 1 678 odonymes et 700 toponymes. De plus, elle a diffusé en ligne, dans la Banque de noms de lieux du Québec, 3 701 nouveaux articles sur l'origine et la signification de noms de lieux.

Des désignations commémoratives d'importance

- Le 26 avril 2011, la Commission de toponymie a accompli un geste commémoratif significatif en officialisant le nom **Espace culturel Georges-Émile-Lapalme** pour désigner un espace culturel situé au cœur de la Place des Arts, à Montréal. Ce nom, dévoilé le 21 février précédent dans le contexte des activités du 50e anniversaire de la Révolution tranquille et aussi du 50e anniversaire du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, rappelle le souvenir du premier titulaire de ce ministère. Georges-Émile Lapalme a créé l'Office de la langue française et il en a été le ministre responsable.

- Par ailleurs, la Commission a aussi officialisé trois désignations commémoratives significatives qui ont été choisies par des municipalités : **Place François-Mitterand**, à Gaspé, pour rappeler le passage du président français dans cette ville, le 26 mai 1987; **Place du Major-Yannick-Pépin**, à Warwick, en hommage à cet officier des Forces canadiennes, mort au combat, en Afghanistan; et **Rue Mathieu-Da Costa**, à Montréal, pour inscrire dans l'odonymie le souvenir de cet interprète africain qui a travaillé pour Samuel de Champlain et Pierre Dugua de Mons au début des années 1600.

Une harmonisation de corpus de noms de voies de communication et une révision administrative

- La Commission a achevé l'harmonisation des noms de voies de communication de Rouyn-Noranda, de Repentigny et de Témiscouata-sur-le-Lac. De plus, elle a travaillé à l'harmonisation de Drummondville, de Lévis, de Rimouski, de Pasbébiac et de Beauharnois, afin, comme pour les premières, de réduire le nombre de voies porteuses de noms identiques ou très semblables dans un même territoire municipal.

- Par ailleurs, la Commission a procédé à une révision administrative du dossier de la demande visant à remplacer le nom de l'autoroute Henri-IV, à Québec, par **Autoroute de la Bravoure**. Les résultats de cette révision seront connus au printemps 2012.

Des projets grand public prometteurs

- Les préparatifs de la célébration du centenaire de la Commission, en 2012, se sont poursuivis par la livraison, aux Publications du Québec, du manuscrit de l'ouvrage *Parlers et paysages du Québec : randonnée à travers les mots d'ici,* consacré à des québécismes présents dans des noms de lieux du Québec, par l'achèvement du manuscrit *Cent ans de gestion toponymique au Québec : le nom de lieu, signature du temps et de l'espace,* une publication souvenir, et par l'amorce d'un projet d'exposition sur la toponymie qui se tiendra en 2012 au Musée de la civilisation, à Québec.

Quelques chiffres

En 2011-2012, les membres de la Commission se sont réunis à neuf reprises.

- À la fin de l'exercice, la Commission diffusait sur le Web 260 723 noms de lieux officiels et variantes destinées au public[1].

- La Banque de noms de lieux du Québec contenait, au 31 mars 2012, 389 000 noms de lieux. Le tableau ci-dessous en présente la répartition, selon la langue.

Répartition des toponymes de la Banque de noms de lieux du Québec, selon l'appartenance linguistique, au 31 mars 2012

Langue	Toponymes		Odonymes		Total	
	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels
Français	93 162	155 339	96 452	136 638	189 614	291 977
Anglais	14 382	34 825	10 120	17 091	24 502	51 916
Langues amérindiennes	8 783	23 228	646	1 198	9 429	24 426
Inuktitut	3 160	8 531	17	26	3 177	8 557
Autres langues	1 991	2 937	1 608	2 273	3 599	5 210
Indéterminée	3 241	5 884	653	1 030	3 894	6 914
Total	**124 719**	**230 744**	**109 496**	**158 256**	**234 215**	**389 000**

1. L'expression « variante destinée au public » désigne un nom de lieu qui n'est pas officiel, mais qui l'a déjà été, et qui renvoie, dans la Banque de noms de lieux du Québec, à un nom de lieu officiel. Cette variante est diffusée sur le Web pour que le public en prenne connaissance, contrairement à d'autres types de variantes qui sont conservées dans la Banque de noms de lieux du Québec, mais auxquelles le moteur de recherche du site ne permet pas l'accès.

Quelques chiffres

- Au cours de l'année, 3 701 notes sur l'origine et la signification de noms de lieux ont été ajoutées sur le site Web de la Commission, ce qui porte à 84 905 le nombre de noms de lieux dont la diffusion s'accompagne de telles notes.
- Entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, la Commission a officialisé, entre autres, 982 noms de rues, 465 noms de chemins, 391 noms de parcs publics, 67 noms de lacs, 16 noms d'îles et autant de noms de rapides, ces derniers découlant tous d'une enquête toponymique menée dans la région du futur parc national d'Opémican, au Témiscamingue.

Saviez-vous que...

- Comme chaque année, la Commission a officialisé des noms savoureux : **Le Dragon-de-Pete, Les Écarts-Rouges, Chemin du P'tit-Bonheur, Rivière de la Route des Canots, Rapides Three Blind Mice,** (c'est-à-dire « des trois souris aveugles »), **Île Memen Minishtik** (qui signifie « selon le niveau d'eau, on aperçoit des îles à cet endroit »), **Rue des Cœurs-des-Indes**...
- La Commission a officialisé le toponyme Lac du CF-CPA, d'après un avion militaire canadien du temps de la Deuxième Guerre mondiale, qui a été converti en avion de brousse immatriculé CF-CPA et qui s'est écrasé dans le Nord-du-Québec en août 1960, heureusement sans faire de victimes.
- En 2011-2012, la Commission a officialisé cinq toponymes qui désignent des lieux situés dans le Nord-du-Québec, ce qui porte à 11 775 le nombre de toponymes officiels de cette très vaste région administrative.
- La Commission a reçu, cette année, 260 propositions de la population pour nommer des lieux.

Commission de toponymie

1 Commission de toponymie

1.1 Mission et mandats

Créée en 1977, en vertu de l'article 122 de la Charte de la langue française, la Commission de toponymie a pris le relais de la Commission géographique de la province de Québec et de la Commission de géographie (1912-1977).

La Charte définit la compétence, les devoirs et les pouvoirs de la Commission, organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec.

La Commission doit :

- proposer au gouvernement les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec;
- donner son avis au gouvernement sur toute question que celui-ci lui soumet en matière de toponymie.

La Commission peut :

- donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration sur toute question relative à la toponymie;
- dans les territoires non organisés, nommer les lieux géographiques ou en changer les noms;
- avec l'assentiment de l'organisme de l'Administration ayant une compétence concurrente, déterminer ou changer le nom de tout lieu sur un territoire municipal local.

Les noms approuvés ou choisis par la Commission au cours de l'année doivent être publiés, au moins une fois l'an, à la *Gazette officielle du Québec*. Ils deviennent d'emploi obligatoire dans les documents et les textes de l'Administration et des organismes parapublics, dans la signalisation routière, dans l'affichage public ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

1 Commission de toponymie

1.2 Contexte

La toponymie, issue du mariage fécond de la géographie et de la langue, doit prendre en compte et mettre en relief les dimensions géographique et culturelle des noms de lieux.

D'une part, la normalisation des noms géographiques concourt au repérage des lieux dans l'espace, fonction essentielle pour assurer la sécurité des personnes, la gestion des ressources naturelles, la qualité de la cartographie, et pour faciliter les communications de l'État avec ses citoyens et citoyennes. Les bouleversements survenus dans le monde municipal au cours des dernières années ont aussi soulevé de vives inquiétudes au chapitre de la gestion des noms de voies de communication. Dans ce contexte où les municipalités doivent harmoniser les odonymes de leur nouveau territoire, la Commission a le devoir de veiller à la préservation du patrimoine toponymique local ainsi qu'à la qualité de la nouvelle toponymie proposée.

D'autre part, le toponyme favorise l'expression, au moyen d'un message linguistique, du contenu culturel et historique d'une présence humaine spécifique.

Ainsi, la Commission accorde une attention toute particulière au visage francophone de la toponymie québécoise, notamment en s'assurant que les éléments génériques des noms de lieux sont en français.

La Commission doit néanmoins respecter la double nature des noms de lieux en permettant également l'expression de l'identité de chacune des communautés qui composent le Québec moderne. Les spécifiques traduisent donc de façon significative des traits distinctifs de la société québécoise, notamment les particularismes du français québécois et les mots du paysage géographique qui appartiennent au français parlé au Québec. La toponymie du Québec se veut également le reflet de l'apport de la communauté québécoise d'expression anglaise ainsi que des peuples autochtones et des autres minorités qui contribuent à faire le Québec d'aujourd'hui. Il convient de souligner que les politiques et les normes de la Commission sont inspirées des résolutions des Conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques.

Par ailleurs, en ce qui concerne le développement durable, la Commission, qui est visée par la Loi sur le développement durable et par la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, se sent particulièrement interpellée par les éléments suivants : la protection du patrimoine culturel et l'accès au savoir, l'aménagement et le développement du territoire de façon durable et intégrée ainsi que la sauvegarde et le partage du patrimoine collectif. Les demandes que les organismes responsables de la gestion du territoire et des ressources naturelles adressent à la Commission pour dénommer les nouveaux territoires à préserver, tels que les réserves naturelles, les aires protégées et les réserves de biodiversité, s'inscrivent dans l'esprit de cette loi et de cette stratégie.

1 Commission de toponymie

1.3 Clientèles

Les mandats confiés à la Commission touchent l'ensemble de la population québécoise, les noms de lieux constituant des points d'ancrage propres à chaque personne.

La Commission se met au service de tous les ministères et organismes utilisateurs et relayeurs de la toponymie ainsi que de toutes les municipalités, qui ont la responsabilité de choisir le nom de leurs voies de communication.

Ainsi, les travaux de la Commission sont indispensables pour le ministère des Ressources naturelles, dans sa gestion des mines; pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, dans sa gestion des forêts, des zones d'exploitation contrôlées (zecs), des réserves de biodiversité, des milieux naturels protégés et des barrages; pour le ministère de la Culture et des Communications, dans son traitement des biens culturels classés; et enfin pour la Commission de la représentation électorale, qui doit demander à la Commission son avis quant aux noms des circonscriptions électorales. La toponymie constitue également un outil essentiel aux travaux du ministère de la Sécurité publique, responsable de la sécurité des citoyens et citoyennes; à ceux du ministère des Transports, en ce qui a trait à la signalisation routière; à ceux du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, responsable des grandes réorganisations territoriales; ainsi qu'à ceux du Directeur général des élections, pour qui la Commission valide le contenu toponymique de bases de données. La Commission fournit également des avis relatifs à la qualité de la toponymie présente dans les manuels scolaires, qui doivent être approuvés par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Par ailleurs, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail comptent, entre autres, sur la Commission pour valider la toponymie utilisée dans leurs fichiers d'adresses.

Finalement, grâce principalement à son service de diffusion en ligne des noms de lieux officiels et des normes qui balisent leur choix et leur écriture, la Commission répond aux besoins d'information toponymique des citoyens et citoyennes, mais également à ceux de l'industrie touristique et des entreprises spécialisées dans des domaines comme la révision de documents, les levés géophysiques et la production de matériel géographique ou cartographique.

1 Commission de toponymie

1.4 Services, publications et outils

Pour répondre aux besoins de ses usagers, la Commission met à leur disposition les services, publications et outils suivants :

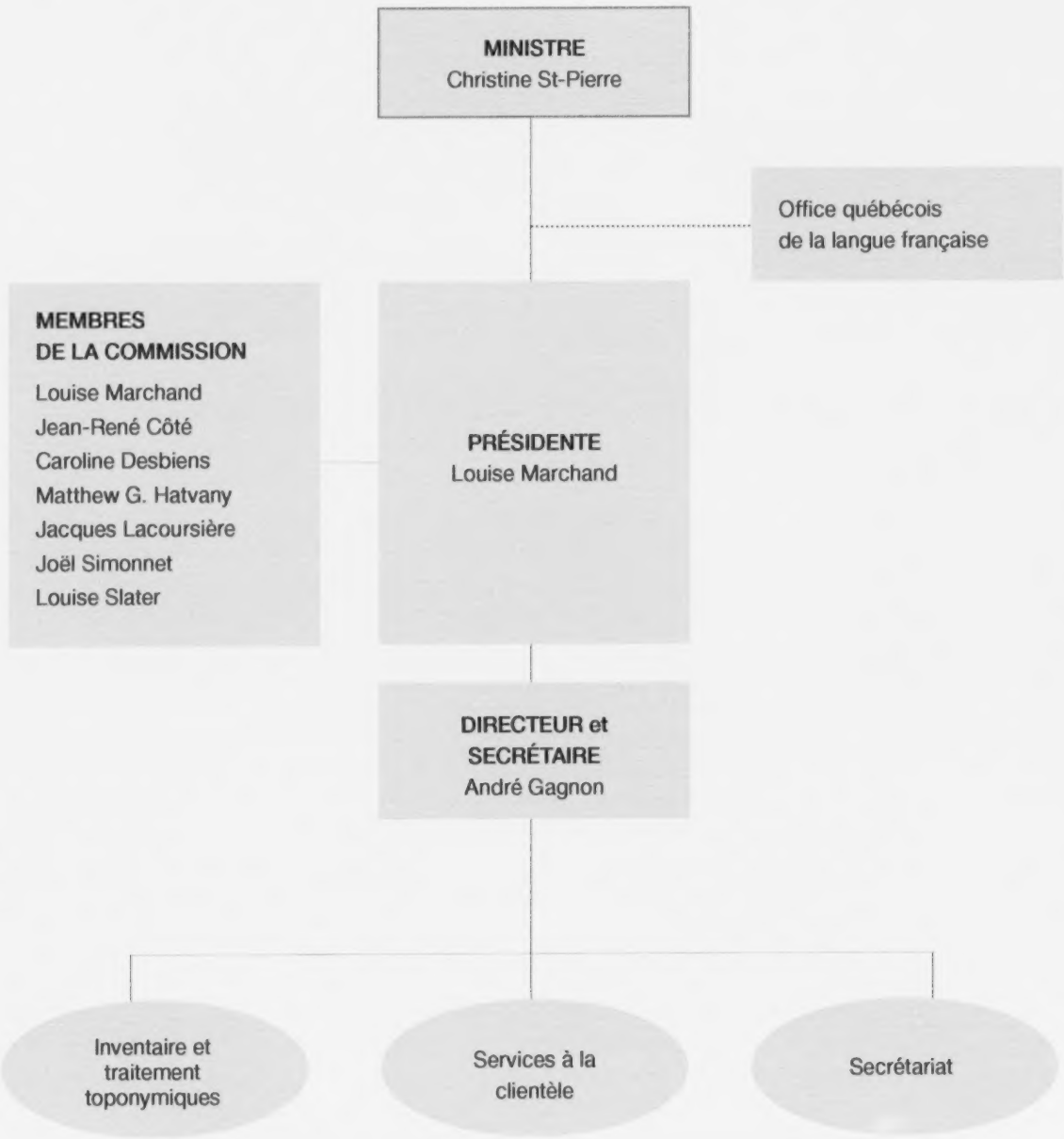
- des consultations personnalisées;
- des avis techniques;
- des validations de fichiers d'adresses;
- la Banque de noms de lieux, qui diffuse, en ligne, les noms de lieux officiels du Québec ainsi que les noms de lieux qui ont déjà été officiels et qui ont été remplacés, fournit des données techniques et informe sur l'origine des noms diffusés;
- des pages Web qui renseignent sur les politiques toponymiques, les critères de choix et les règles d'écriture des noms de lieux;
- des publications en ligne ou imprimées, dont le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec,* le *Guide de l'affichage odonymique* et des répertoires qui présentent la toponymie de six nations autochtones;
- un centre de documentation toponymique qui regroupe près de 7 000 volumes et 25 périodiques spécialisés dans des domaines tels que la généalogie, la géographie, l'histoire et la terminologie.

1.5 Organisation

Au 31 mars 2012, les sept postes de membres nommés par le gouvernement en vertu de la Charte étaient occupés par M[me] Louise Marchand, présidente de l'organisme, M. Jean-René Côté, M[me] Caroline Desbiens, M. Matthew G. Hatvany, M. Jacques Lacoursière, M. Joël Simonnet et M[me] Louise Slater.

1 Commission de toponymie

Organigramme de la Commission au 31 mars 2012



1 Commission de toponymie

Puisqu'il incombe à l'Office de fournir à la Commission tout le soutien administratif nécessaire à la réalisation de sa mission, la reddition de comptes pertinente est présentée dans le rapport annuel de gestion de l'Office. Il en est de même pour ce qui a trait à l'application des obligations législatives et gouvernementales concernant notamment la mise en œuvre de la politique linguistique, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Loi sur le développement durable (sauf, dans ce dernier cas, au regard des éléments qui concernent la mission toponymique proprement dite). La Commission et l'Office ont, en effet, choisi de partager leurs politiques et leurs ressources en ces matières.

Saviez-vous que...

Pour informer le public sur son 100e anniversaire, la Commission a créé une page Web dans son site, consacrée à son histoire et aux activités qui sont prévues.

Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Sommaire des résultats 2011-2012

Orientation stratégique 2 **Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique**

Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.3.1	Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires	Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	3 374	✔	23
			Territoires de parcs nationaux projetés	189	✔	23
			Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	12	✔	23
2.3.2	Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques	Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	0	✗	25
2.3.3	S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française	Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature officielle de langue française	80 %	83,7 %	✔	26

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4 **Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français**

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation du français

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.2.3	Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises	Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	Sans objet	3	✔	26

Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.3.1	Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie	Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	6	✔	27
4.3.2	Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activités de gestion des noms de lieux du Québec	Dépôt du programme des activités	31 décembre 2011	Dépôt effectué	✔	28
		Réalisation du programme	2012	En cours de réalisation	○	28

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

Contexte : L'inventaire des noms de lieux est une tâche ininterrompue, parce qu'elle dépend de l'occupation du territoire, qui varie dans le temps avec une intensification progressive de l'activité humaine, notamment dans les domaines de l'énergie, des mines, de la forêt et du tourisme dans le Nord-du-Québec, où l'on a besoin d'un nombre de plus en plus grand de noms de lieux pour se repérer sur les cartes géographiques, et parce que l'usage des toponymes par la population peut varier d'une génération à l'autre. Les besoins particuliers se rapportant à l'aménagement du territoire (notamment la désignation officielle des lieux d'intérêt municipal autres que les voies de communication – par exemple, des édifices, des bâtiments, des parcs publics, des pistes cyclables, des belvédères – et l'enrichissement du réseau des parcs nationaux et des réserves de biodiversité), ainsi que les besoins liés à la sécurité, à l'insuffisance de la visibilité du patrimoine de certaines communautés ou à l'ancienneté de la dernière opération d'inventaire dans une région donnée orientent les choix des zones auxquelles donner priorité dans le processus de mise à jour continue des données toponymiques.

Objectif 2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

Indicateur	Cible	Résultat
Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	3 374
	Territoires de parcs nationaux projetés	189
	Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	12

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets

Les 3 374 toponymes traités ou dont l'information s'y rapportant dans la Banque de noms de lieux du Québec a été mise à jour concernent 21 municipalités ciblées au cours de l'année 2011-2012. Les toponymes analysés dans ces territoires municipaux proviennent de municipalités intéressées à mettre à jour leur nomenclature toponymique et de celles qui ont amorcé ou terminé leur procédure d'harmonisation à la suite de regroupements. L'analyse de la nomenclature toponymique de Repentigny, de Rouyn-Noranda et de Témiscouata-sur-le-Lac a ainsi permis l'achèvement du dossier d'harmonisation des noms de voies de communication de ces municipalités à la suite des regroupements municipaux et a contribué à la mise à jour des données de ces territoires. En ce qui concerne Saguenay et Val-d'Or, la Commission a procédé à l'officialisation de leurs noms de parcs publics. Plusieurs demandes ponctuelles ainsi que l'amorce d'analyse de nouveaux dossiers d'harmonisation ont aussi permis l'atteinte des résultats en ce qui concerne le total des toponymes traités.

Territoires de parcs nationaux projetés

La Commission a effectué 189 interventions qui touchent la toponymie de huit parcs nationaux projetés, qu'il s'agisse d'ajouts à la Banque de noms de lieux du Québec, ou encore, de corrections ou d'enrichissement de l'information présentée dans des fiches toponymiques existantes. Deux travaux majeurs sont à signaler :

- Le traitement de la toponymie mise à jour dans le sillage de l'enquête toponymique menée en 2010 dans la région du futur parc national d'Opémican;
- La saisie de fiches toponymiques liées à l'enquête effectuée par Bernard Saladin d'Anglure dans le Nord-du-Québec, à la fin des années 1960, pour recueillir les toponymes inuits traditionnels.

Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs

Les travaux visant à enrichir la Banque de noms de lieux du Québec de toponymes micmacs et à y incorporer des données concernant leur signification et des anecdotes s'y rattachant ont progressé légèrement en 2011-2012. Douze toponymes entièrement ou partiellement de langue micmaque et désignant un lieu situé dans le territoire habité ou fréquenté par les Micmacs ont fait l'objet d'un travail au cours de l'exercice. Il s'agit surtout de noms de lieux qui étaient déjà présents dans la Banque de noms de lieux de la Commission ou de noms de lieux qui contiennent des éléments spécifiques micmacs présents dans la Banque, et non de toponymes traditionnels inédits recueillis lors d'une enquête toponymique menée auprès d'informateurs de cette communauté.

2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

Contexte : Dans le contexte des négociations entreprises par le gouvernement avec différentes nations autochtones, la Commission met progressivement en place des mesures qui visent à assurer une meilleure visibilité de leur patrimoine toponymique, sans altérer l'essentiel du visage français du Québec sur les cartes géographiques.

Objectif 2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

Indicateur	Cible	Résultat	
		Nombre	Origine linguistique
Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	0	S. O.

Commentaire : Des démarches ont été amorcées auprès de communautés autochtones pour connaître les noms traditionnels autochtones de certains lieux géographiques naturels. Ces démarches se poursuivront l'an prochain.

2.3.3 S'assurer que la plupart des notes sur l'origine et la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française

Contexte : La neuvième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques (New York, 2007) a recommandé aux autorités toponymiques du monde de diffuser l'origine et la signification des noms de lieux, estimant que ces données, tout comme les toponymes eux-mêmes, font partie des patrimoines nationaux. Pour les autorités de la Commission, il importe donc que la nomenclature officielle du Québec, et en particulier celle de langue française, qui forme l'armature de l'identité de la société québécoise, soit présente sur le Web dans une proportion qui en garantisse une juste visibilité.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 2.3.3 S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française		
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature officielle de langue française	80 %	83,7 %

Commentaire : Au 31 mars 2012, 83,7 % des 84 905 notes sur l'origine et la signification des noms de lieux liées à des toponymes officiels se rapportaient à des noms de lieux officiels de langue française. Ce pourcentage dépasse de près de quatre points l'objectif de 80 %.

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Contexte : Parmi les désignations toponymiques commémoratives qu'elle traite, la Commission porte une attention particulière aux personnes et aux organisations dont l'apport à la langue française a été remarquable. Ainsi, depuis 2005, la Commission remet un prix à un groupe, à un organisme, à une municipalité ou à une entreprise qui manifeste la volonté d'utiliser et de diffuser une toponymie de qualité.

Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises		
Indicateur	Cible	Résultat
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	3 actions

Commentaire : Au cours de l'exercice, la Commission a officialisé une désignation commémorative majeure pour rendre hommage à un personnage clé de la Révolution tranquille qui a contribué à créer l'Office de la langue française (voir la note sur le toponyme **Espace culturel Georges-Émile-Lapalme,** dans la section *Faits saillants*. Par ailleurs, la Commission a remis un Mérite du français en toponymie à la Ville de Granby (mai 2011), pour souligner son travail exemplaire dans la création et la gestion de ses noms de lieux, et un autre Mérite du français en toponymie à la Ville de Repentigny (mars 2012), pour la qualité de son travail dans l'harmonisation de ses noms de voies de communication.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

Contexte : Créée en 1912, la Commission dispose d'un savoir-faire considérable dans un domaine spécialisé, façonné au cours d'un siècle. Depuis 1967, elle collabore, au sein de la délégation canadienne, aux travaux des conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques, à ceux du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques et, enfin, à ceux de la Division francophone du Groupe d'experts, qu'elle a cofondée avec les autorités toponymiques de la France. La Commission participe annuellement aux réunions de la Commission de toponymie du Canada, dont elle est membre. Pour les autorités de la Commission, il est donc important de préserver l'expertise acquise au fil du temps, et il s'avère tout aussi essentiel d'en maintenir le rayonnement, qui contribue à la visibilité du Québec sur la scène internationale.

Objectif 4.3.1 Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie		
Indicateur	Cible	Résultat
Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	6

Commentaires : En 2011-2012, la Commission a eu l'occasion de mettre en valeur son expertise sur les tribunes suivantes :

- La 26e session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (Vienne, Autriche);
- Le 24e Congrès international des sciences onomastiques (Barcelone, Espagne);
- La réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada (Dawson, Yukon);
- Le salon des partenaires de l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ);
- Le colloque Géomatique 2011;
- L'enrichissement de la base de données *Le Tour du monde en français*, de concert avec les autorités compétentes.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 4.3.2 Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activités de gestion des noms de lieux du Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du programme des activités	31 décembre 2011	Dépôt effectué
Réalisation du programme	2012	En cours de réalisation

Commentaire : En 2012, la Commission célèbre les cent ans d'existence d'un organisme public québécois voué à la gestion des noms de lieux. En prévision de cet anniversaire, la Commission a déposé le programme des activités liées au centenaire lors de la réunion du comité de direction à l'automne 2011 et a effectué divers travaux liés à celles-ci. Voir le paragraphe *Des projets grand public prometteurs* dans la section *Faits saillants*.

Saviez-vous que...

La Commission a diffusé 12 chroniques toponymiques en 2011-2012 dont l'une, *Une belle histoire*, marque le 35e anniversaire du décès de Claude-Henri Grignon, l'auteur de nos *Belles histoires des Pays-d'en-Haut*.

Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

3 Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Résultats

La Déclaration de services aux citoyens, adoptée au cours de l'exercice 2003-2004, n'a pas été modifiée depuis.

1. Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens

Pour répondre aux demandes de ses usagers, la Commission offre un service de consultations toponymiques personnalisé et gratuit. En 2011-2012, elle a reçu 2 110 demandes réparties comme suit :

Répartition des demandes de services selon la catégorie de demandeur

Demandeur	Nombre de demandes de services
Association ou société	149
Citoyen du Québec	529
Citoyen hors du Québec	16
Entreprise ou travailleur autonome	85
Média privé	13
Média public	5
Ministère ou organisme fédéral	36
Ministère ou organisme public ou parapublic québécois	240
Municipalité ou MRC	978
Organisme scolaire	59
Total	**2 110**

La Commission fournit également un service de vérification afin d'assurer la qualité toponymique de certains documents produits par l'Administration. En 2011-2012, elle a ainsi effectué la mise à jour de 12 fichiers informatiques produits par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, qui contenaient 1 365 noms de voies de communication. Elle a, en outre, transmis au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport son avis au sujet de huit manuels scolaires dont elle a vérifié le contenu toponymique.

3 Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

2. Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés dans un délai raisonnable

La Commission a accusé réception des demandes qui lui ont été présentées. Elle a annoncé à l'avance la date de chacune des réunions des membres de la Commission sur la page d'accueil de son site Web. De plus, toutes les décisions prises par les membres en 2011-2012 ont été mises en ligne, dans un délai n'excédant pas dix jours ouvrables. Finalement, après chacune de ses réunions, la Commission a informé, par courrier ou par courriel, les personnes et les instances visées par les noms qu'elle a approuvés, remplacés ou retirés de la nomenclature officielle, ou encore, qui ont fait l'objet d'un avis.

3. Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu pour recueillir l'opinion des intéressés si, selon la Commission, ce nom désigne un lieu d'importance ou que ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

4. En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer à sa clientèle une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire

Le délai de réponse aux demandes des citoyens a été respecté dans une proportion de 89,3 %.

5. Rendre disponible en tout temps l'information sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

Le site Web de la Commission, accessible en tout temps, a été enrichi au moins une fois par mois. Un service d'assistance aux usagers a aussi été offert durant les heures d'ouverture.

Office québécois
de la langue
française
Québec

6162